

**KINERJA TEKNISI ALUMNI PROGRAM PELATIHAN *HINO*  
*TECHNICIAN MANAGEMENT TRAINEE* (HTMT)  
PT. HINO MOTOR SALES INDONESIA TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Teknik Otomotif



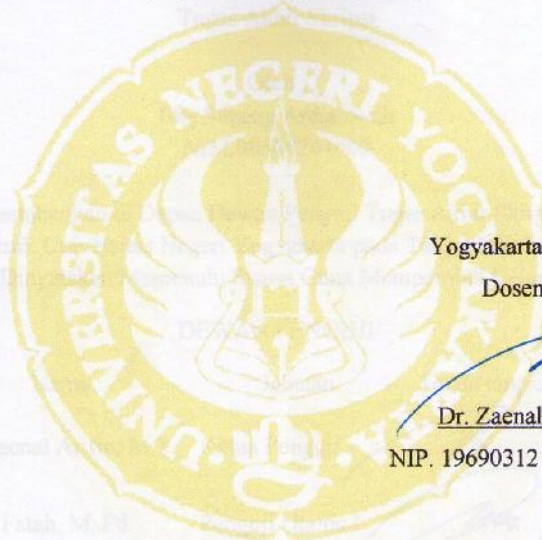
Oleh:  
**Eka Sugeng Ardiansyah**  
**NIM. 08504241009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

Created with

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan *Hino Technician Management Trainee (HTMT) PT. Hino Motor Sales Indonesia Tangerang*” ini telah disetujui pembimbing dengan diujikan.



Yogyakarta, 16 Mei 2013

Dosen Pembimbing

Dr. Zaenal Arifin, M. T.

NIP. 19690312 200112 1 001

Amir Fatah, M.Pd

Moch Solikin, M. Kes. Sekretaris

Yogyakarta, 16 Mei 2013  
Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Yogyakarta

Dr. Abdul Bari Tidyono  
NIP. 19580216 198603 1 001

## PENGESAHAN

### Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) PT. Hino Motor Sales Indonesia Tangerang

Tugas Akhir Skripsi



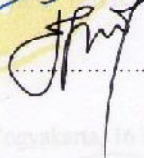
Oleh :

Eka Sugeng Ardiansyah

NIM.08504241009

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada Tanggal 20 Juni 2013 dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar sarjana.

#### DEWAN PENGUJI

| Nama                    | Jabatan         | Tanda tangan                                                                         | Tanggal  |
|-------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Dr. Zaenal Arifin, M.T. | Ketua Penguji   |   | 05/07'13 |
| Amir Fatah, M. Pd.      | Penguji Utama I |   | 09/07'13 |
| Moch Solikin, M. Kes.   | Sekretaris      |  | 10/07'13 |

Yogyakarta, 15 Juli 2013  
Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

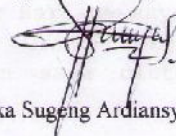
Nama : Eka Sugeng Ardiansyah  
NIM : 08504241009  
Jurusan : Teknik Otomotif  
Judul Sripsi : **“Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan  
Hino Technician Management Trainee (HTMT)  
PT. Hino Motor Sales Indonesia Tangerang”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan atau gagasan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila dikemudian hari saya terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Mei 2013

Yang Menyatakan,



Eka Sugeng Ardiansyah

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **TIDAK ADA YANG TAK MUNGKIN**

QS. YAASIN AYAT 82 “*Sesungguhnya perintah-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya: Jadilah ! maka terjadilah ia.*”

### **PASTI SANGGUP**

QS. AL BAQARAH AYAT 286 “*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...*”

### **HATI TETAP TENANG**

QS. AR RA'D AYAT 28 “*...Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tenteram.*”

### **HARAPAN PASTI TERWUJUD**

QS. AL MU'MIN AYAT 60 “*dan Tuhanmu Berfirman: Berdoalah Kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu...*”

### **TIDAK ADA SEDIH**

QS. AT TAUBAH AYAT 40 “*...janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah beserta kita....*”

### **PASTI ADA JALAN KELUAR**

QS. AT THALAAQ AYAT 2 “*...Barangsiapa yang bertaqwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar*”

### **PERTOLONGAN PASTI DATANG**

QS. AL BAQARAH AYAT 214 “*...: Bilakah datangnya pertolongan dari Allah? Ingatlah, pertolongan Allah itu amat dekat.*”

### **ANTI MENGELUH KARENA CAPEK**

QS. AN NABA' AYAT 9 “*dan Kami jadikan Tidurmu untuk istirahat.*”

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

**Tercapainya gelar Sarjana saya yang bermanfaat untuk Orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai di seluruh Indonesia.**



## Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) PT. Hino Motor Sales Indonesia Tangerang

Oleh:  
Eka Sugeng Ardiansyah  
NIM. 08504241009

### ABSTRAK

Penelitian ini sebagai sarana untuk memotret kinerja teknisi para alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang telah bekerja di *workshop dealer* PT. Hino Motors Sales Indonesia. Kinerja teknisi yang diukur adalah menggunakan acuan sembilan aspek tuntutan pekerjaan, meliputi pencegahan dan minimnya kejadian kecelakaan kerja, aspek efisiensi kerja, aspek pelayanan pelanggan, aspek moral, aspek karir, aspek produktifitas kerja, aspek konseptual, aspek pencegahan dan minimnya kerusakan kerja, serta aspek kepemimpinan.

Subyek penelitian ini adalah seluruh teknisi *workshop dealer* PT. Hino Motors Sales Indonesia Tangerang yang berstatus sebagai alumni pelatihan HTMT. Jumlah subyek yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angkatan ke-2 sampai angkatan ke-6 yang berjumlah 8 orang. Penelitian ini termasuk penelitian *survey*. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner model skala *Likert* untuk variabel kinerja teknisi pelatihan *Hino Technician Management Trainee* di *workshop dealer*. Teknik analisis data yang dipakai menggunakan perpendaran skor menurut area pada kurva normal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian kinerja teknisi di *workshop dealer* PT. HMSI adalah baik. Dari skor rerata sembilan aspek sebagai tuntutan pekerjaan di *workshop dealer* yang diukur, aspek pencegahan dan minimnya kejadian kecelakaan kerja, aspek efisiensi kerja, aspek pelayanan pelanggan, aspek moral dan aspek karir mendapat kategori hasil *sangat sesuai*. Sedangkan aspek produktifitas kerja, aspek konseptual, aspek pencegahan dan minimnya kerusakan kerja, dan aspek kepemimpinan mendapat kategori hasil *sesuai*. Dari skor empirik tiap responden dan skor total tiap responden juga menunjukkan pencapaian seluruh tuntutan pekerjaan. Segala pencapaian merupakan hasil dari kinerja yang baik sebagai dampak dari pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka tempuh.

Kata kunci : *Hino Technician Management Trainee*, Sembilan Aspek tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*.

## KATA PENGANTAR

*Aku berlindung dari godaan, bisikan, dan kedatangan Setan Iblis yang terkutuk. Dengan menyebut Nama Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang..*

Puji Syukur kepada Allah atas segala nikmat-Nya berupa bimbingan, kesabaran, petunjuk, lindungan serta kemudahan, sehingga proyek akhir skripsi yang disusun guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Teknik ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan penelitian ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Hanya sekedar ucapan terima kasih yang dapat dihaturkan kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd., selaku Dekan FT beserta staf yang telah memberikan ijin penelitian dalam memperlancar penyelesaian skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. Herminarto Sofyan, selaku Kajur Pendidikan Teknik Otomotif, yang telah memberikan kemudahan administrasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sukaswanto, M.Pd., selaku koordinator Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif.
5. Dr. Sukoco, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak dorongan dan motivasi.
6. Dr. Zainal Arifin, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan seerta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Pendidikan Teknik Otomotif yang tidak hanya mentransfer ilmu pengetahuan tetapi juga telah mentransfer nilai-nilai yang berharga selama kuliah.

8. Seluruh staf dan karyawan jurusan Pendidikan Teknik Otomotif yang telah membantu administrasi penulis.
  9. Kedua orangtua saya, yang telah banyak menuntun dan mengajarkan dalam mewujudkan banyak hal. Terimakasih atas kasih sayang dan dukungannya.
  10. Seluruh personel HASSMT BATCH I PT. Hino Motors Sales Indonesia, yang telah banyak menghabiskan waktu bersama dalam suka maupun duka sebagai mahasiswa sekaligus sebagai peserta pelatihan.
  11. Seluruh karyawan-karyawati PT. Hino Motors Sales Indonesia yang telah menyediakan waktu dan tempat penelitian, memberikan informasi dan wawasan yang peneliti butuhkan sampai penelitian ini dapat selesai dengan baik.
  12. Komunitas Berbuat Baik Yogyakarta yang telah banyak mengajarkan kemanfaatan kepada semesta alam.
  13. Pramuka Universitas Negeri Yogyakarta yang selalu membimbing menjadi pribadi yang tangguh dalam segala kondisi.
  14. Devita Harijayanti, atas semangat berbagi, kasih serta sayangnya, dan bersama-sama berusaha mewujudkan harapan yang bermanfaat.
  15. Semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- Semoga laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                         | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL. ....</b>              | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>        | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>          | iii     |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>           | iv      |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>       | v       |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | vii     |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | ix      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | xii     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>            | xiii    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <br>1   |
| A. Latar Belakang Masalah.....          | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....           | 8       |
| C. Pembatasan Masalah .....             | 9       |
| D. Perumusan Masalah.....               | 9       |
| E. Tujuan Penelitian.....               | 9       |
| F. Manfaat Penelitian.....              | 10      |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>  | <br>12  |
| A. Pelatihan .....                      | 12      |
| 1. Pengertian pelatihan .....           | 12      |
| 2. Manfaat dan Tujuan Pelatihan.....    | 14      |
| a. Manfaat pelatihan .....              | 14      |
| b. Tujuan Pelatihan .....               | 14      |
| 3. Karakteristik Program Pelatihan..... | 17      |
| 4. Komponen Pelatihan .....             | 19      |
| 5. Jenis-Jenis Pelatihan.....           | 20      |
| 6. Metode Pelatihan .....               | 22      |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| B. Kurikulum Pelatihan .....                                    | 24        |
| C. Peserta Pelatihan .....                                      | 25        |
| D. Instruktur Pelatihan .....                                   | 26        |
| E. Sumber Belajar Peserta Pelatihan .....                       | 28        |
| F. Evaluasi Pelatihan .....                                     | 29        |
| G. Tinjauan Pelatihan di PT. Hino Motors Sales Indonesia .....  | 30        |
| Sejarah PT. Hino Motors Sales Indonesia.....                    | 30        |
| Program Pelatihan di PT. Hino Motors Sales Indonesia.....       | 31        |
| H. Kerangka Berfikir .....                                      | 38        |
| I. Pertanyaan Penelitian .....                                  | 40        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                      | <b>41</b> |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....                            | 41        |
| B. Desain Penelitian .....                                      | 41        |
| C. Sumber Informasi.....                                        | 42        |
| D. Setting Penelitian.....                                      | 43        |
| E. Definisi Operasional Variable Penelitian.....                | 43        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 44        |
| G. Instrumen Penelitian.....                                    | 44        |
| H. Keabsahan Data.....                                          | 49        |
| I. Teknik Analisis Data.....                                    | 50        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>              | <b>52</b> |
| A. Sekilas Tentang Pelatihan Hino Technician Management Trainee | 52        |
| B. Deskripsi Data Dampak Pelatihan HTMT                         |           |
| terhadap Kinerja Teknisi .....                                  | 56        |
| 1. Rerata Skor Perolehan Tiap Aspek Seluruh Responden .....     | 57        |
| 2. Skor Empirik Tiap Aspek Tiap Responden.....                  | 59        |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                            | 74        |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> ..... | 74 |
| A. Simpulan.....                      | 74 |
| B. Implikasi Penelitian.....          | 75 |
| C. Keterbatasan Penelitian.....       | 75 |
| D. Saran.....                         | 76 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....           | 78 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                  | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. Gradasi nilai .....                                                     | 45      |
| Tabel 2. Kisi-kisi Angket Kinerja Teknisi .....                                  | 46      |
| Tabel 3. Perolehan Skor Empirik dan Skor Hipotetik Tiap Aspek. ....              | 47      |
| Tabel 4. Pedoman Konversi Berjenjang 3 data Kuantitatif ke Data Kualitatif ..... | 47      |
| Tabel 5. Perolehan Skor Standar .....                                            | 48      |
| Tabel 6. Rekapitulasi Skor Empirik .....                                         | 57      |
| Tabel 7. Tabel Perolehan Kategori dari Rerata Skor .....                         | 59      |
| Tabel 8. Skor Empirik Responden A .....                                          | 60      |
| Tabel 9. Skor Empirik Responden B.....                                           | 60      |
| Tabel 10. Skor Empirik Responden C.....                                          | 60      |
| Tabel 11. Skor Empirik Responden D .....                                         | 61      |
| Tabel 12. Skor Empirik Responden E.....                                          | 61      |
| Tabel 13. Skor Empirik Responden F .....                                         | 61      |
| Tabel 14. Skor Empirik Responden G .....                                         | 62      |
| Tabel 15. Skor Empirik Responden H .....                                         | 62      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      | Halaman |
|------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Surat ijin observasi .....               | 90      |
| Lampiran 2. Instrumen penelitian .....               | 81      |
| Lampiran 3. Kartu bimbingan tugas akhir skripsi..... | 85      |





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan atau industri menggunakan berbagai macam instrumen dalam mencapai tujuannya. Instrumen-instrumen tersebut seperti Sumber Daya Alam (SDA sebagai bahan baku), Sumber Daya Manusia (SDM sebagai tenaga kerja atau karyawan), metode, teknologi dan modal. Tanpa mengabaikan yang lainnya, satu dari kelima instrumen diatas yang berpengaruh penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak terpenting yang menjalankan roda industri atau perusahaan.

Industri atau perusahaan yang dirancang, dijalankan dan dikelola oleh manusia mendapatkan tantangan yang tidak mudah, sehingga industri yang dijalankannya dapat berjalan seirama dengan perkembangan dalam industri yang ada. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan industri, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan industri. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif manusia sebagai karyawan meskipun alat-alat maupun begitu canggihnya perkembangan teknologi yang dihadapkan di perusahaan.

Karyawan adalah kekayaan atau aset utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan mencapai sasarannya. “Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang *qualified* pada setiap jabatan dan pekerjaan

supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berdaya guna serta berhasil guna”, (Malayu S.P. Hasibuan, 2006:46). Karyawan yang *qualified* akan membawa unjuk kerja yang baik dalam sebuah perusahaan. Sehingga begitu pentingnya aspek Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aspek yang paling utama untuk mewujudkan hal tersebut.

Dalam organisasi perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan, tujuan-tujuan dapat dicapai dengan baik jika karyawan dilatih dengan baik pula. Kinerja baik karyawan nantinya akan dapat memberikan kepuasan layanan pelanggan serta profit perusahaan. Dari segi kepuasan pelanggan, semakin tinggi kepuasan pelanggan, setidaknya pasti berpengaruh terhadap penambahan jumlah konsumen dan peminat serta mempertahankan kepercayaan konsumen sebagai pengguna jasa suatu perusahaan. Dengan demikian, dengan pelatihan dan pengembangan SDM yang baik, organisasi perusahaan akan mempunyai kekuatan kompetitif yang lebih berdaya guna dan mampu bersaing secara positif dalam percaturan nasional dan global serta sulit untuk ditiru oleh organisasi perusahaan lain sebagai kompetitor usaha.

Untuk mencapai kualitas SDM yang diharapkan, maka pengelolaan SDM melalui pelatihan dan pengembangan bagi tenaga kerja, baik secara formal maupun non-formal telah menjadi program utama bagi industri perusahaan untuk tampil lebih maju. Pertimbangan diselenggarakan program pelatihan dan pengembangan adalah (1) memberikan pelatihan kerja nyata atau *on job training* tentang seluk beluk pekerjaan yang akan dijalani selama bekerja di industri, (2) menanggapi perkembangan teknologi yang perlu

adanya sosialisasi kepada calon pegawai maupun pegawai, (3) semakin meningkatnya persaingan pelayanan konsumen antar pelaku industri, (4) semakin membaiknya animo masyarakat/konsumen terhadap produk-produk suatu perusahaan, dan (5) untuk menjaga nama baik perusahaan di mata masyarakat/konsumen dengan selalu menekankan pelayanan terbaik.

Pelatihan dan pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan melalui pendidikan dan pelatihan. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 tanggal 13 September 1974, yaitu:

Pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia, Jasmaniah dan Rohaniah, yang berlangsung seumur hidup, baik di dalam maupun di luar sekolah, dalam rangka membangun persatuan Indonesia dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Latihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Sedangkan berdasarkan tujuan Pendidikan Nasional Menurut Tap. MPR No.II/MPR/1993, yaitu:

Pendidikan Nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia yaitu manusia yang bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berbudi pekerti luhur, berkepribadian mandiri, maju, tangguh, cerdas, kreatif, terampil, berdisiplin, beretos kerja profesional, bertanggung jawab dan produktif, serta sehat jasmani dan rohani. Pendidikan Nasional juga harus mampu menumbuhkan jiwa patriotik dan mempertebal rasa cinta tanah air, meningkatkan semangat kebangsaan dan kesetiakawanan sosial, serta kesadaran pada sejarah bangsa dan sikap menghargai jasa para pahlawan serta berorientasi masa depan. Iklim belajar mengajar yang dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan budaya belajar di kalangan masyarakat harus dikembangkan agar tumbuh sikap dan perilaku yang kreatif, inovatif, dan keinginan untuk maju.

Pelatihan – pelatihan yang tepat diperlukan setiap saat, baik bagi karyawan-karyawan baru maupun bagi karyawan-karyawan yang telah lama bekerja dalam perusahaan. Karyawan baru membutuhkan pelatihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas yang menjadi kwajibannya. Sedangkan karyawan lama, mereka membutuhkan pelatihan karena adanya tuntutan-tuntutan dari tugas-tugasnya yang sekarang dan untuk mempersiapkan diri sehubungan dengan kenaikan jabatan.

Hino Motor Indonesia merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) resmi dari Hino Motors Limited (HML) Jepang. Hino masuk ke Indonesia melalui PT. Indomobil dan membelah diri menjadi 2 fungsional kerja, yaitu PT. Hino Motor Sales Indonesia (PT.HMSI) dan PT. Hino Motor Manufacturing Indonesia (PT.HMMI). PT. HMSI mempunyai jangkauan tugas standar 3S sebagai pelaksana *Sales* atau penjualan, *Service* atau pelayanan purna jual dan *Spare Part* atau sebagai penyedia suku cadang *Hino Genuine Part* di wilayah Indonesia, sedangkan PT. HMMI dengan jangkauan kerjanya sebagai pusat perakitan kendaraan Hino yang akan dipasarkan di Indonesia dan memungkinkan untuk di ekspor ke luar negeri.

Mengutip pernyataan Toshiro Mizutani (Presiden Direktur PT.HMSI) dari majalah HALOHINO edisi Juni 2012 halaman ke-2, yaitu:

...Di akhir semester kedua tahun 2012 lalu, pertumbuhan ekonomi di Indonesia tumbuh meningkat diperkirakan sekitar 6.5 persen. Hal tersebut tentunya berdampak pada peta persaingan industri kendaraan komersial. Jika industri otomotif nasional tumbuh sekitar 18 persen, kendaraan komersial truk sedang tumbuh 46 persen, serta truk ringan tumbuh sekitar 6 persen, maka Hino di semester pertama tahun 2012 tumbuh dengan pesat, yaitu dikategori truk sedang di angka 65 persen dan kategori truk ringan mencapai 8 persen.

Melihat hal tersebut, wajar jika Hino Motor Indonesia semakin optimis menghadapi pesaing industri kendaraan niaga yang semakin kompetitif dengan cara tetap mengedepankan kualitas pelayanan standar pada 3S, yaitu *sales, service* dan *spare part*.

Mengutip pernyataan Santiko Wardoyo (*sales and promotion direction* HMSI) dalam majalah Hallo Hino edisi Juni 2012 halaman ke-9, yaitu “untuk mencapai *power brand*, Hino harus melakukan pelayanan penjualan dan purna jual yang memuaskan pelanggan, produk dengan kualitas baik, kemudahan akses, serta jaringan suku cadang yang luas”. Dengan segala kerja keras bahwa Hino Indonesia akan mengembangkan sayap dengan mentarget memiliki 190 *outlet dealer* resmi Hino yang tersebar di seluruh Indonesia di tahun 2017 nanti. Sedangkan jumlah *dealer* resmi Hino sampai awal tahun 2013 ini baru di angka 39 *outlet*. Dengan kondisi *dealer* yang masih sangat terbatas ini, maka yang didorong untuk ditingkatkan adalah SDM didalam *dealer* tersebut. Yaitu salah satunya mensyaratkan seluruh calon mekanik dan mekanik dealer mendapatkan pelatihan teknisi yang dilaksanakan oleh PT.HMSI.

Masalah-masalah baru, prosedur-prosedur baru, peralatan-peralatan baru, pengetahuan-pengetahuan baru, dan peralihan serta penggunaan teknologi pasti muncul dalam perusahaan yang dinamis seperti PT. HMSI. Munculnya peralihan penggunaan teknologi baru misalnya, maka akan menciptakan pekerjaan-pekerjaan baru, gerakan-gerakan mesin baru dan pemahaman-pemahaman baru. Tuntutan kebutuhan manajemen untuk



menghadapinya adalah dengan melatih dan mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya.

*Training & Publication Department* merupakan pengembangan dari *Training Section* yang merupakan *Department* di *Service Division* di PT. *Hino Motor Sales Indonesia* (PT. HMSI) yang terbentuk pada tahun 2009. Tugas utama yang dilakukan oleh *Training & Publication* diantaranya adalah mengelola pusat pelatihan atau *Training Center*, menyelenggarakan mengelola kelas pelatihan atau *training* serta mempersiapkan sarana prasarana pendukung kegiatan pelaksanaan *training*. Salah satu tugas utama *training* adalah memenuhi komposisi dan kualitas *man power dealer*, sehingga kualitas *man power dealer* Hino menjadi handal. Dengan kualitas yang handal diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap salah satu standar 3S PT. HMSI, yaitu *service* atau pelayanan purna jual yang efektif.

Salah satu program pelatihan yang sudah berjalan adalah *Hino Technician Training Management Training* (HTMT). HTMT merupakan program pendidikan yang diselenggarakan oleh PT.HMSI atau lebih dikenal dengan *Jatake Hino School* (JHS), guna menghasilkan mekanik yang handal untuk mendukung pelayanan purna jual kendaraan Hino di seluruh *dealer* Hino yang tersebar di seluruh Indonesia. Peserta HTMT adalah karyawan baru dealer PT.HMSI yang baru diterima kerja pada perusahaan sebelum mereka terjun ke dalam dunia pekerjaannya di *work shop dealer* HINO.

Sampai awal tahun 2013, *Training & Publication Department* PT. HMSI sudah meluluskan sampai angkatan ke-7. Karena periode tiap angkatan

adalah per 6 bulan, maka lulusan HTMT sudah menyebar di *dealer* resmi Hino diseluruh Indonesia sejak tahun 2009 lalu. Artinya *dealer* resmi Hino memberikan sebuah kepercayaan kepada *Training & Publication Department* PT. HMSI untuk membina calon mekanik-mekaniknya. Adanya sebuah kepercayaan dealer kepada pihak *training*, tentu karena adanya pencapaian yang baik pada kualitas lulusan calok mekanik yang dibina. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa masih adanya kekurangan dari pihak *training center* yang perlu dievaluasi, dimunculkan dan selanjutnya untuk dilakukan perbaikan. Sehingga HTMT angkatan-angkatan selanjutnya diharapkan akan lebih lebih dari angkatan-angkatan sebelumnya.

*Training Center* PT. HMSI sebenarnya telah memprogramkan evaluasi program pelatihan HTMT ini pada ketentuan waktu yang baku, yaitu setahun terhitung sejak mereka dilepaskan ke *user*. Namun karena adanya kendala intern di *training center*, maka program tersebut terbengkalai. Pernah terlaksana sekali evaluasi program pelatihan ini pada angkatan pertama dan sebagian angkatan kedua lulusan HTMT. Sedangkan lulusan angkatan selanjutnya belum pernah dilakukan. Kejadian inilah yang akan terus menunda *training center* mendapatkan masukan dari *user* serta masukan dari lulusan. Masukan apapun dari *user* dan lulusan akan sangat berguna bagi training center terutama untuk peningkatan kualitas pelatihan guna menghasilkan lulusan yang *qualified* dengan pekerjaannya sebagai teknisi kendaraan Hino.

## B. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah yang ada, antara lain:

1. Perusahaan selalu berusaha menampilkan mutu produk dan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan.
2. Perusahaan harus menyeimbangkan dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalamnya.
3. Ketatnya persaingan industri, mengakibatkan permintaan akan kualitas SDM semakin meningkat.
4. Hino tumbuh dengan pesat dari segi penjualan, yaitu dikategori truk sedang di angka 65 persen dan kategori truk ringan mencapai 8 persen. Dengan semakin banyaknya unit kendaraan yang terjual, maka konsekuensinya adalah peningkatan pelayanan purna jual juga harus ditingkatkan.
5. Dari data penjualan Hino yang terus meningkat, ternyata dealer resmi Hino yang ada diseluruh Indonesia sampai awal tahun 2013 hanya sekitar 39 outlet.
6. Adanya peningkatan masuknya kendaraan purna jual yang memerlukan service purna jual, maka kualitas SDM didalamnya sangat perlu ditingkatkan.
7. Pihak Dealer Memberikan kepercayaan kepada *Training & Publication Department* PT. HMSI untuk membina calon karyawan/teknisi dengan mengikuti pelatihan *Hino Technician Management Training* (HTMT).

8. Untuk menjaga kepercayaan dealer kepada pihak *training*, maka perlu adanya evaluasi kinerja teknisi alumni program pelatihan HTMT guna mengetahui kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki.
9. Evaluasi program pelatihan terhambat, sehingga dari 6 angkatan yang seharusnya mendapatkan evaluasi, baru angkatan ke-1 dan sebagian angkatan ke-2 saja yang pernah dilaksanakan kegiatan evaluasi.

### C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapat, dengan mempertimbangkan waktu untuk mendapatkan data yang akan diteliti, maka masalah penelitian ini dibatasi pada evaluasi alumni program pelatihan HTMT guna mengetahui kinerja yang ditampilkan di workshop dealer mereka bekerja. Penelitian ini akan dituangkan dalam susunan deskripsi kinerja teknisi di suatu perusahaan yang menggunakan produk keluaran dari pelatihan *Hino Technician Managemen Training*.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas yang menjadi masalah pokok adalah bagaimana kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Technician Manangement Trainee* terhadap di *workshop Dealer PT.HMSI* ?

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan termasuk dalam penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan variable atau

kondisi “apa adanya” dalam situasi tertentu dan tidak mencari “kebenaran mutlak”, kebenaran pada penelitian kualitatif bergantung pada realitas empirik, (Suharsimi Arikunto, 1995 : 310). Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* di *workshop Dealer* PT.HMSI.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran nyata mengenai unjuk kerja para alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang diselenggarakan di *Training Center* PT. HMSI, satu-satunya pusat pelatihan PT. Hino Motor Indonesia yang terus berkomitmen melaksanakan program pelatihan yaitu *Hino Technician Management Trainee*. Berupa program khusus dalam rangka membekali dan mensosialisasikan terhadap adanya perkembangan teknologi dan informasi seputar pekerjaan sebagai teknisi kendaraan Hino.

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat bagi peneliti, perusahaan, instansi terkait dan pihak Universitas.

Adapun manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi yang terkait dengan program pelatihan di tingkat perusahaan yang terkait yaitu *Hino Technician Management Training* (HTMT).
2. Bersifat Praktis, penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti, perusahaan, instansi terkait dan pihak Universitas.



3. Bagi peneliti sebagai kajian ilmu yang riil untuk mengetahui pelaksanaan dan tanggapan pelaksana program pelatihan HTMT.
4. Bagi perusahaan sebagai tempat penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan refleksi, pertimbangan dan wawasan guna menentukan kebijakan dan program lebih lanjut dalam meningkatkan usaha pembinaan sumber daya yang terkait.
5. Bagi pihak Universitas sebagai bahan masukan dan sumber informasi dan laporan pelaksanaan program pelatihan di perusahaan atau *on the job training* guna menentukan kebijakan dan program yang akan dijalankan dalam mempersiapkan tenaga siap kerja dengan gelar Diploma maupun Sarjana.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Pelatihan

#### 1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan pada umumnya dilatarbelakangi kenyataan bahwa penggunaan tenaga kerja yang efektif dan handal merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan, sehingga perlu bagi perusahaan untuk membuat suatu kebijakan yang dapat menggerakkan karyawan agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawan, yaitu dengan menjalankan pelatihan yang sesuai.

Pelatihan merupakan terjemahan dari kata “*training*” dalam bahasa inggris. Secara harfiah akar kata “*training*” adalah “*train*”, yang berarti: (1) memberi pelajaran dan praktik (*give teaching and practice*), (2) menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki (*cause to grow in required direction*), (3) persiapan (*preparation*), dan (4) praktik (*practice*), (Mustofa Kamil, 2010: 3).

Menurut Edwin B. Flippo dalam Hasibuan (2006: 70) pengertian pelatihan adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

Menurut Andrew F. Sikula dalam Hasibuan (2006: 70) pengertian pelatihan adalah “suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga

karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu”.

Menurut Jan Bella dalam Hasibuan (2006:70) pengertian pelatihan sama dengan pengembangan, yaitu “merupakan proses peningkatan keterampilan kerja baik teknik maupun manajerial. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan dalam kelas, dan biasanya menjawab *why*. Latihan berorientasi pada praktek, dilakukan di lapangan, berlangsung singkat, dan biasanya menjawab *how*”.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 tanggal 13 September 1974, yaitu:

Pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia, Jasmaniah dan Rohaniah, yang berlangsung seumur hidup, baik di dalam maupun di luar sekolah, dalam rangka membangun persatuan Indonesia dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Latihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Dari pengertian beberapa sumber pustaka di atas, kesimpulan dari pelatihan adalah bagian dari proses pengembangan karyawan melalui pendidikan jangka pendek atau singkat untuk menyiapkan peserta menjadi berkembang. Aktifitas dalam pelatihan adalah memberikan pelajaran baik teori maupun praktek untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan kerja baik teknik maupun non teknik.

## 2. Manfaat dan Tujuan Pelatihan

### a. Manfaat pelatihan

Manfaat pelatihan menurut Simamora (1997) dalam Ria Noviana (2007:7):

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.
- 3) Menciptakan sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- 4) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- 5) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- 6) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Dari definisi diatas, maka pelatihan akan memberi manfaat kepada pribadi karyawan, perilaku antar karyawan, dan karyawan terhadap perusahaan dengan peningkatan loyalitas disertai kualitas produktivitas.

b. Tujuan Pelatihan

Menurut Jan Bella dalam Hasibuan (2006:70) pengertian pelatihan sama dengan pengembangan, yaitu merupakan proses untuk peningkatan keterampilan kerja baik teknik maupun manajerial. Sedangkan pengertian pelatihan dan pengembangan Menurut Hariandja (2002) dalam M. Kadarisman (2012: 9) yaitu “merupakan satu kesatuan yang dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai”.

Menurut Hasibuan (2006: 70-72) tujuan pengembangan hakikatnya adalah sebagai berikut:

- 1) Produktifitas kerja  
Dengan pengembangan, produktifitas karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill* dan *management skill* karyawan yang semakin baik.
- 2) Efisiensi  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, dan bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.
- 3) Kerusakan  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya
- 4) Kecelakaan  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
- 5) Pelayanan  
Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena memberi pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan perusahaan yang bersangkutan.
- 6) Moral  
Dengan pengembangan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- 7) Karier  
Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik.
- 8) Konseptual  
Dengan pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *manager skill*-nya lebih baik.
- 9) Kepemimpinan  
Dengan pengembangan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, *human relationship*-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis.
- 10) Balas jasa  
Dengan pengembangan, balas jasa (gaji, insentif, dan *benefits*) karyawan akan meningkat karena prestasi kerjanya yang semakin meningkat.
- 11) Konsumen



Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

Menurut As'ad (2000) dalam Ria Noviana (2007: 8-9) tujuan dari pelatihan adalah:

- 1) Meningkatkan produktivitas kerja  
Pelatihan dapat meningkatkan kinerja pada posisi jabatannya yang sekarang kalau tingkat kinerja naik maka berakibat peningkatan produktivitas dan peningkatan keuntungan bagi perusahaan.
- 2) Meningkatkan mutu kerja .  
Ini berarti peningkatan kualitas dan kuantitas. Tenaga kerja yang berpengetahuan jelas akan lebih baik dan akan sedikit berbuat kesalahan dalam operasionalnya.
- 3) Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia.  
Pelatihan yang baik bisa mempersiapkan tenaga kerja untuk keperluan dimasa yang akan datang.
- 4) Meningkatkan moral kerja.  
Apabila perusahaan menyelenggarakan program pelatihan yang tepat, maka iklim dan suasana organisasi akan lebih baik. Dengan iklim kerja yang sehat, maka moral kerja (semangat kerja) juga akan meningkat.
- 5) Menjaga kesehatan dan keselamatan kerja.  
Suatu pelatihan yang tepat dapat membantu menghindari timbulnya kecelakaan-kecelakaan akibat kerja. Selain itu lingkungan kerja akan meningkat.
- 6) Menunjang pertumbuhan pribadi .  
Program pelatihan yang tepat sebenarnya memberi keuntungan kedua belah pihak yaitu perusahaan dan tenaga kerja itu sendiri. Bagi tenaga kerja program pelatihan akan mengembangkan kepribadian, intelektual dan keterampilan.

Karena tujuan pengembangan maupun pelatihan adalah sama, maka kesimpulannya tujuan pelatihan adalah mengarah pada pencapaian peningkatan produktifitas dan mutu kerja, keselamatan kerja, prestasi kerja, dan moral kerja. Tujuan-tujuan tersebut merupakan bagian dari tuntutan pekerjaan yang harus dimiliki dan dikuasai oleh karyawan perusahaan. Jika semua tujuan ini tercapai

maka perusahaan, karyawan dan pelanggan sama-sama mendapatkan keuntungan berupa kepuasan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat pelatihan adalah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas produktivitas serta memperbaiki efektifitas kerja dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan menciptakan sumber daya manusia yang *qualified* dalam menjalankan tugas, tanggung jawab sesuai dengan bidang masing-masing.

### 3. Karakteristik Program Pelatihan

Menurut Hasibuan (2006: 72) menjabarkan pengertian program adalah “suatu jenis rencana yang kongret karena di dalamnya tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran dan waktu pelaksanaan”. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Menurut Charles O. Jones (1996), pengertian program adalah “cara yang disahkan untuk mencapai tujuan”.

Selanjutnya, menurut Charles O Jones (1996) dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29235/3/Chapte%20II.pdf> terdapat beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau bukan program, yaitu:

- a. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.

- b. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
- c. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.

Jadi kesimpulan dari beberapa definisi program diatas adalah suatu rencana yang dibuat secara nyata dan lebih terorganisir untuk menentukan *man power* yang akan menjalankan program tersebut, biaya yang dikeluarkan, identitas dari program itu sendiri. Sedangkan *man power*, biaya serta indentitas program merupakan karakteristik utama untuk mengidentifikasi suatu program atau bukan program.

Menurut Mudjiman (2011: 64-65) menjelaskan bahwa:

Perencanaan program pelatihan merupakan program pelatihan secara menyeluruh. Kegiatan perencanaan program pelatihan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan pengelola dan staf pembantu program pelatihan.
- b. Menetapkan tujuan pelatihan
- c. Menentukan bahan ajar pelatihan
- d. Menetapkan metode-metode yang akan digunakan.
- e. Menetapkan alat bantu pelatihan.
- f. Menetapkan cara evaluasi pelatihan.
- g. Menetapkan tempat dan waktu pelatihan
- h. Menetapkan instruktur pelatihan.
- i. Menetapkan rencana kegiatan dan jadwal kegiatan.
- j. Menghitung anggaran yang dibutuhkan.

Dengan demikian, agar suatu pelatihan mencapai pelaksanaan dan hasil yang baik, dengan pelaksanaan yang maksimal dan biaya yang dikeluarkan terencana, maka hendaknya terlebih dahulu ditetapkan program pelatihan. Dalam program pelatihan harus dituangkan sasaran,

kebijaksanaan, prosedur, anggaran, tim pelaksana, peserta, kurikulum, waktu pelaksanaan dan cara evaluasinya.

#### 4. Komponen Pelatihan

Menentukan komponen dalam pelatihan merupakan tahap yang paling penting dalam menyelenggarakan pelatihan. Tahap ini sebagai dasar untuk keseluruhan proses pelatihan. Menurut Sudjana dalam Mustofa Kamil (2010: 20-21) mengemukakan komponen-komponen pelatihan antara lain sebagai berikut:

- a. Masukan sarana (instrument input), meliputi keseluruhan sumber dan fasilitas yang menunjang kegiatan belajar. Masukan sarana dalam pelatihan ini meliputi kurikulum, tujuan pelatihan, sumber belajar, fasilitas belajar, biaya yang dibutuhkan, dan pengelola pelatihan.
- b. Masukan mentah (raw input), yaitu peserta pelatihan dengan berbagai karakteristiknya, seperti pengetahuan, keterampilan dan keahlian, jenis kelamin, pendidikan, kebutuhan belajar, latar belakang sosial budaya, latar belakang ekonomi, dan kebiasaan belajarnya.
- c. Masukan lingkungan (environment input), yaitu faktor lingkungan yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelatihan. Seperti lokasi pelatihan.
- d. Proses (process), merupakan kegiatan interaksi edukatif yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan antara sumber belajar dengan warga belajar peserta pelatihan.
- e. Keluaran (output), yaitu lulusan yang telah mengalami proses pembelajaran pelatihan.
- f. Masukan lain (other input), yaitu daya dukung pelaksanaan pelatihan, seperti pemasaran, lapangan kerja, informasi, dan situasi sosial budaya yang berkembang.
- g. Pengaruh (impact), yaitu yang berhubungan dengan hasil belajar yang dicapai oleh peserta pelatihan, yang meliputi peningkatan taraf hidup, kegiatan membelajarkan orang lain lebih lanjut, dan peningkatan partisipasi dalam kegiatan sosial dan pembangunan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2006:75-76) komponen yang harus dijalankan dalam proses pelatihan yaitu: (1) sasaran, (2) kurikulum, (3) sarana, (4) peserta, (5) pelatih, dan (6) pelaksanaan.

Kesimpulan dari sumber di atas, bahwa komponen pelatihan tidak terlepas dari kebutuhan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi pelatihan. Pertimbangannya adalah siapa yang akan dilatih, siapa pelatihnya, apa saja pendukungnya, dan bagaimana keluarannya nanti. Komponen pelatihan harus ditentukan secara akurat agar arah pelatihan tidak menyimpang.

## 5. Jenis - Jenis Pelatihan

Terdapat bermacam-macam jenis pelatihan. Menurut J. C. Denyer (1973) dalam Mustofa Kamil (2010 : 15) menjelaskan jenis-jenis pelatihan melihat dari sudut siapa yang dilatih dalam konteks suatu organisasi, dibedakan menjadi empat macam, yaitu :

- a. Pelatihan induksi (*induction training*), yaitu pelatihan pengenalan yang biasanya diberikan kepada baru dengan tidak memandang tingkatannya. Pelatihan induksi dapat diberikan kepada calon pegawai lulusan SD, SLTP, SMK, SMA, kesetaraan dan lulusan Perguruan Tinggi.
- b. Pelatihan kerja (*job training*), yaitu pelatihan yang diberikan kepada semua pegawai dengan maksud untuk memberikan petunjuk khusus guna melaksanakan tugas-tugas tertentu.
- c. Pelatihan supervisor (*supervisory training*), yaitu pelatihan yang diberikan kepada supervisor atau pimpinan tingkat bawah.
- d. Pelatihan manajemen (*management training*), yaitu pelatihan yang diberikan kepada manajemen atau untuk pemegang jabatan manajemen.
- e. Pengembangan eksekutif (*executive development*), yaitu pelatihan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan pejabat-pemimpin.

Adapun di dalam UU No.8 pasal 31 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan jabatan dibagi 2 (dua), yaitu pendidikan dan pelatihan prajabatan dan pendidikan dan pelatihan dalam jabatan.

- a. Pendidikan dan Pelatihan prajabatan (*pre service training*) adalah suatu pelatihan yang diberikan kepada Calon Pegawai Negeri Sipil, dengan tujuan agar ia dapat terampil melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya.
- b. Pendidikan dan Pelatihan dalam jabatan (*in service training*) adalah suatu pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan.

Dari kutipan beberapa pustaka di atas, jenis pelatihan dibedakan menjadi dua sasaran, yaitu jenis-jenis pelatihan kepada calon pegawai dan jenis-jenis pelatihan kepada pegawai, atau dalam istilah Jabatan Pegawai Negeri Sipil dikenal dengan prajabatan dan dalam jabatan. Jenis-jenis pelatihan mempunyai maksud atau tujuan yg bermacam-macam. Secara garis besar adalah untuk sosialisasi, pelatihan kerja, pelatihan peningkatan kemampuan pejabat pemimpin perusahaan, pelatihan manajemen, serta pelatihan peningkatan kualitas diri dan produktivitas kerja.

## 6. Metode Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan harus didasarkan pada metode-motode yang telah ditetapkan dalam program pelatihan pengembangan perusahaan. Mengingat kembali bahwa tujuan pelatihan adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan, maka latihan atau *training* diberikan kepada karyawan operasional. Sehingga perlunya

menganalisa kebutuhan peserta dan perusahaan sebagai dasar penetapan metode yang akan digunakan.

Menurut Hasibuan (2006:77) metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada beberapa faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan peserta, dan latar belakang peserta, dan lain-lain. Selanjutnya, beberapa metode latihan menurut Andrew F. Sikula dalam Hasibuan (2006: 77) yaitu:

- a. *On the job training*  
Yaitu para peserta latihan langsung di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawas...Kebaikan metode on the job training ini ialah para peserta belajar langsung pada kenyataan pekerjaan dan peralatan. Adapun keburukannya adalah pelaksanaan sering tidak teratur dan kurang efektif jika pengawas kurang pengalaman.
- b. *Vestibule*  
Yaitu metode latihan yang dilakukan dalam kelas atau bengkel yang biasanya diselenggarakan dalam suatu perusahaan industri untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka pekerjaan tersebut.
- c. *Demonstration and example*  
Yaitu metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan.
- d. *Simulation*  
Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja...mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpainya.
- e. *Apprenticeship*  
Metode ini adalah cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.
- f. *Classroom methods*  
Metode pertemuan dalam kelas meliputi *lecture* (pengajaran), *conference* (rapat), *programmed instruction*, metode study kasus, *role playing*, metode diskusi, dan metode seminar.

Selanjutnya, metode pertemuan dalam kelas dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Lecture*  
...Metode *lecture* merupakan suatu metode tradisional karena hanya pelatih yang berperan aktif sedangkan peserta pelatihan bersifat pasif.
- b. *Conference* (rapat)  
...Pada metode rapat pelatih dan yang dilatih sama-sama berperan aktif serta dilaksanakan dengan komunikasi dua arah.
- c. *Programmed instruction*  
Program instruksi merupakan bentuk training sehingga peserta dapat belajar sendiri karena langkah-langkah pengerjaan sudah deprogram, biasanya dengan computer, buku, atau mesin pengajar.
- d. *Metode studi kasus*  
Dalam teknik studi kasus, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pengembangan.
- e. *Role playing*  
Teknik dalam metode ini, beberapa orang peserta ditunjuk untuk memainkan suatu peran dalam sebuah organisasi tiruan, jadi semacam sandiwara.
- f. *Metode diskusi*  
Metode diskusi dilakukan dengan melatih untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya serta cara-cara bagaimana meyakinkan orang lain percaya terhadap pendapatnya.
- g. *Metode seminar*  
Metode seminar bertujuan mengembangkan keahlian dan kecakapan peserta untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain (pembawa makalah).

## **B. Kurikulum Pelatihan**

Masa depan perusahaan terletak pada mutu dan kehandalan karyawan sebagai motor jalannya proses produksi maupun pelayanan publik di perusahaan itu . Mutu karyawan tergantung pada pendidikan, keterampilan dan arahan yang diterima dari proses pembelajaran yang diselenggarakan perusahaan tersebut. Apa saja yang ingin dicapai perusahaan dalam proses pembelajaran tersebut ditentukan oleh kurikulum yang ditetapkan perusahaan



itu sendiri. Kurikulum peranannya begitu vital, sehingga semua unsur manusia yang terdapat dalam pembelajaran harus pula memahami seluk beluk kurikulum yang sedang diberlakukan.

Dalam Kamus Webster (1812) dalam Nasution (2006: 1) menerangkan arti kurikulum sebagai “*chariot*”, semacam kereta pacu pada zaman dahulu, yakni suatu alat yang membawa seseorang dari “*start*” sampai “*finish*”. Definisi kurikulum menurut B. Othanel, Stanley, Harlan Shores dalam Nasution (2006: 5) kurikulum sebagai sejumlah pengalaman yang secara potensial dapat diberikan kepada anak dan pemuda, agar mereka dapat berfikir dan berbuat dengan masyarakat.

Menurut Saylor dan Alexander dalam Nasution (2006:5) definisi kurikulum tidak terbatas pada mata pelajaran, akan tetapi juga meliputi kegiatan-kegiatan lain , di dalam dan di luar kelas, yang berada dalam tanggung jawab sekolah. Definisi kurikulum Menurut J. L. Trump dan Delmas F. Milner dalam Nasution (2006: 6), ” ...kurikulum juga termasuk metode mengajar dan belajar, cara mengevaluasi murid dan seluruh program, perubahan tenaga pengajar, bimbingan dan penyuluhan, supervise dan administrasi, dan hal-hal struktural mengenai waktu, jumlah ruangan, serta kemungkinan memilih mata pelajaran.”

Berdasarkan beberapa definisi tentang kurikulum di atas, jika kurikulum diorientasikan untuk pembelajaran yang diselenggarakan oleh perusahaan, maka kesimpulan dari definisi kurikulum adalah sebuah alat untuk mengatur jalannya proses pembelajaran dari awal sampai akhir. Isi pembelajaran yang

diselenggarakan merupakan sejumlah pengalaman yang potensial yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya dengan tujuan karyawannya dibiasakan untuk berfikir dan berbuat menurut kelompok atau tim tempat mereka menjalani tanggung jawab. Kurikulum dibuat berupa acuan program pembelajaran yang akan dijalankan, baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Yang termasuk dalam kurikulum meliputi tujuan, sasaran, rencana penggunaan waktu, tempat, bahan dan isi pelajaran, bentuk dan kegiatan belajar mengajar, tenaga pengajar, dan akhirnya evaluasi hasil program yang dijalankan.

### C. Peserta Pelatihan

Peserta yang akan mengikuti pelatihan dari suatu perusahaan adalah karyawan baru dan karyawan lama, baik tenaga operasional maupun karyawan manajerial. Menurut Malayu Hasibuan, (2006:73) menjelaskan pengertian dari karyawan baru dan karyawan lama adalah:

- a. Karyawan baru, yaitu karyawan yang baru diterima bekerja pada perusahaan. Mereka diberi keterampilan agar memahami, terampil dan ahli dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga para karyawan dapat bekerja lebih efisien dan efektif pada jabatan/pekerjaannya. Pelatihan karyawan baru perlu dilaksanakan agar teori dasar yang telah mereka kuasai dapat diimplementasikan secara baik dalam pekerjaannya.
- b. Karyawan lama, yaitu karyawan lama perusahaan ditugaskan untuk mengikuti pelatihan pengembangan, seperti pada Balai Pusat Pelatihan Kerja. Pengembangan karyawan lama dilaksanakan karena tuntutan pekerjaan, jabatan, perluasan perusahaan, penggantian teknologi mesin lama dengan teknologi baru, pembaruan metode kerja, serta persiapan untuk promosi. Jelasnya pengembangan karyawan lama perlu dilaksanakan agar para karyawan semakin memahami *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, dan *management skill*, supaya moral kerja dan prestasi kerjanya meningkat.

Kesimpulannya yaitu baik karyawan baru maupun karyawan lama merupakan individu seorang karyawan yang membutuhkan wawasan dan penguasaan keterampilan baru atau tambahan bagi penyesuaian dengan tuntutan dunia kerja, aktualisasi perusahaan, dan kenaikan jabatan.

#### **D. Instruktur Pelatihan**

Instruktur mempunyai peranan dalam pelatihan tersebut. Peranan instruktur pelatihan menurut mujiman (2011: 65), yaitu para instruktur berperan penting dalam seluruh kegiatan persiapan. Khususnya dalam penyiapan bahan ajar dan segala hal yang diperlukan dalam proses pembelajaran.

Menurut Hasibuan (2006: 73-74) pengertian instruktur atau pelatih yaitu:

seorang atau tim yang memberikan latihan pendidikan kepada para karyawan...pelatih yang akan melaksanakan pengembangan adalah pelatih internal, eksternal, serta gabungan internal dan eksternal.

1. Pelatih internal  
Adalah seseorang atau suatu tim pelatih yang ditugaskan dari perusahaan memberikan latihan atau pendidikan kepada karyawan.
2. Pelatih eksternal  
Adalah seseorang atau suatu tim pelatih dari luar perusahaan diminta untuk memberikan pengembangan kepada para karyawan.
3. Pelatih internal dan pelatih eksternal  
Adalah suatu tim gabungan pelatih internal dan eksternal yang memberikan pengembangan kepada karyawan.

Sebagai salah satu komponen dari program pelatihan, maka pelatih juga berperan dalam mensukseskan program pelatihan. Oleh karena itu, pentingnya menunjuk pelatih atau instruktur yang memenuhi persyaratan untuk mengajarkan setiap mata pelatihan. Dengan pelatih yang baik & *qualified* akan menghasilkan anak didik yang baik.

Menurut Hasibuan (2006: 74-75) syarat-syarat yang harus dimiliki oleh instruktur yang baik adalah:

1. *Teaching skill*  
...memiliki kecakapan untuk mendidik atau mengajarkan, membimbing, memberikan petunjuk, menstansfer pengetahuannya...memberikan semangat, membina, dan mengembangkan agar peserta mampu untuk bekerja mandiri serta dapat menumbuhkan kepercayaan kepada dirinya.
2. *Communications skill*  
...memiliki kecakapan komunikasi, baik lisan maupun tulisan secara efektif. Jadi suaranya jelas, tulisannya baik, dan kata-katanya mudah dipahami peserta pengembangan.
3. *Personality Authory*  
...memiliki kewibawaan terhadap peserta pengembangan. Ia harus berperilaku baik, sifat dan kepribadiaannya disenangi, kemampuan dan kecakapannya diakui.
4. *Social skill*  
...mempunyai kemahiran dalam bidang sosial agar terjamin kepercayaan dan kesetiaan dari para peserta pengembangan. Ia harus suka menolong, objektif, dan senang jika anak didiknya maju serta dapat menghargai pendapat orang lain.
5. *Technical Competent*  
...harus berkemampuan teknis, kecakapan teoritis, dan tangkas dalam mengambil suatu keputusan.
6. *Stabilitas Emosi*  
...tidak boleh berprasangka jelek terhadap anak didiknya, tidak boleh cepat marah, mempunyai sifat kebapakan, keterbukaan, tidak pendendam, serta memberikan nilai yang objektif.

#### **E. Sumber Belajar Peserta Pelatihan**

Menurut Edgar Dale (1969) dalam Akhmad Harum (2009) mengemukakan sumber belajar adalah, segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan untuk memfasilitasi belajar seseorang. Menurut Mudjiman (2011: 65), bahan yang harus disiapkan diantaranya adalah “(1) tujuan belajar atau silabi, (2) bahan ajar atau *hand out*, (3) pustaka pendukung, (4) komputer dengan fasilitas internet, dan (5) alat-alat bantu belajar”.

Selanjutnya, Mudjiman (2011: 72) menyatakan “sumber belajar pendukung untuk pelatihan dapat berupa bahan ajar, baik pustaka cetak maupun elektronik, alat belajar, instruktur, dan pelatihan”. Sedangkan menurut Akhmad Sudrajat (2009), sumber-sumber belajar dapat berbentuk:

1. Pesan  
Yaitu informasi, bahan ajar; cerita rakyat, dongeng, hikayat, dan sebagainya.
2. Orang  
Yaitu guru, instruktur, siswa, ahli, nara sumber, tokoh masyarakat, pimpinan lembaga, tokoh karier dan sebagainya.
3. Bahan  
Yaitu buku, transparansi, film, slides, gambar, grafik yang dirancang untuk pembelajaran, relief, candi, arca, komik, dan sebagainya.
4. Alat/ perlengkapan  
Yaitu perangkat keras, komputer, radio, televisi, VCD/DVD, kamera, papan tulis, generator, mesin, mobil, motor, alat listrik, obeng dan sebagainya.
5. Pendekatan/ metode/ teknik  
yaitu diskusi, seminar, pemecahan masalah, simulasi, permainan, sarasehan, percakapan biasa, diskusi, debat, talk show dan sejenisnya.
6. Lingkungan  
Ruang kelas, studio, perpustakaan, aula, teman, kebun, pasar, toko, museum, kantor dan sebagainya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sumber belajar adalah semua sumber baik berupa data, orang dan wujud tertentu yang dapat digunakan oleh peserta didik dalam belajar. Dipersiapkan untuk proses pembelajaran untuk mempermudah peserta didik dalam mencapai tujuan belajar atau mencapai kompetensi tertentu.

## **F. Evaluasi Pelatihan**

Evaluasi program pelatihan merupakan kegiatan untuk menilai seluruh kegiatan pelatihan dari awal sampai akhir , dan hasilnya menjadi masukan bagi pengembangan pelatihan selanjutnya, (Mustofa Kamil, 2010: 19). Lebih

rinci tentang sasaran evaluasi dinyatakan oleh Mudjiman (2011: 67-68)

mengatakan bahwa:

Sasaran evaluasi pelatihan adalah partisipan, instruktur, penyelenggara pelatihan, bahan pelatihan, dan alat bantu belajar, dan program pelatihan.

1. Partisipan pelatihan  
Penilaian bertujuan mengukur perubahan pengetahuan, sikap, dan keterampilan setiap partisipan sebagai hasil pelatihan.
2. Instruktur  
Penilaian bertujuan mengukur kekuatan dan kelemahan instruktur dalam pelaksanaan tugas.
3. Penyelenggara pelatihan  
Penilaian bertujuan mengukur kekuatan dan kelemahan penyelenggaraan teknis pelaksanaan program pelatihan.
4. Bahan pelatihan dan alat bantu belajar  
Penilaian bertujuan mengukur keefektifan sebagai sarana untuk mencapai tujuan pelatihan.
5. Program pelatihan  
Penilaian bertujuan mengukur keefektifan dan keefesienan program pelatihan, dipandang dari segi hasil yang dicapai partisipan dalam bandingannya dengan biaya yang dikeluarkan.

Kesimpulannya adalah evaluasi digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang baik yang harus dipertahankan, juga beberapa titik-titik lemah pada setiap komponen, setiap langkah, dan setiap kegiatan yang sudah dilaksanakan. Yang dinilai bukan hanya hasil, namun proses yang telah dilakukan. Sehingga akan mendapatkan gambaran secara dari pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan.

## **G. Tinjauan Pelatihan di PT. Hino Motors Sales Indonesia**

### **1. Sejarah PT. Hino Motor Indonesia**

Hino Motor Indonesia merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) resmi dari Hino Motors Limited (HML) Jepang yang diresmikan pada tahun 1997. Hino masuk ke Indonesia melalui PT. National Motor

Company pada tahun 1982 dan membelah diri menjadi 2 fungsional kerja, yaitu PT. Hino Motor Sales Indonesia (PT.HMSI) dan PT. Hino Motor Manufacturing Indonesia (PT.HMMI). PT. HMSI mempunyai jangkauan tugas standar 3S sebagai pelaksana *Sales* atau penjualan, *Service* atau pelayanan purna jual dan *Spare Part* atau sebagai penyedia suku cadang Hino Genuine Part di wilayah Indonesia.

PT. Hino Motor Manufacturing Indonesia (HMMI) pada usianya ke-10 tahun, yaitu pada tahun 1992 memindahkan lokasi kantor dan pabriknya ke bekasi dan pulogadung untuk semakin memperbesar kapasitas produksi. Berselang 5 tahun kemudian, yaitu tahun 1997 terjadi perubahan di manajemen HMMI. Divisi Hino dialihkan dari dari PT. National Motor Company menjadi di bawah Indomobil Group sekaligus menjadi agen tunggal di Indonesia untuk semua produk Hino. Komposisi saham Indomobil mencapai 51%, Hino Motor Ltd 39%, dan Sumitomo Corp. 10%.

Mulai Juni 1997, Hino memulai proses konstruksi pabrik baru di kawasan Kota Bukit Indah, Cikampek, Jawa Barat. Namun pada Desember 1997 kegiatan konstruksi ini dihentikan sementara karena dalam masa krisis ekonomi yang melanda Indonesia waktu itu.

Pada bulan Desember 1998, kembali terjadi restrukturisasi di tubuh Hino. Yaitu merubah kepemilikan saham yang terdiri dari saham Hino Motor Ltd. Sebesar 60,2%, sementara Indomobil Group menjadi 24,4%, dan Sumitomo corp. menjadi 15,4%. Pada Bulan Desember 1998 hingga

sekarang Hino semakin berjaya dengan produk-pruduk berkualitas dan berdaya saing tinggi serta pelayanan pelanggan yang terpercaya.

## 2. Program Pelatihan di PT. Hino Motor Sales Indonesia

*Training & Publication Department* merupakan pengembangan dari *Training Section* yang merupakan *Department* di *Service Division* PT. *Hino Motor Sales Indonesia* (PT. HMSI). Tugas utama yang dilakukan oleh *Training & Publication* diantaranya adalah mengelola pusat pelatihan atau *Training Center*, menyelenggarakan mengelola kelas pelatihan atau *training* serta mempersiapkan sarana prasarana pendukung kegiatan pelaksanaan *training*.

Mengutip hasil pemaparan dari *trainer* atau Instruktur *training center*, beberapa program pelatihan yang diselenggarakan di *Training Center* oleh *Training and Publication Department* PT. HMSI adalah sebagai berikut:

### a. *Hino Technician Management Training* (HTMT).

HTMT atau biasa dengan sebutan *Jatake Hino School* adalah program pelatihan yang fokus membina calon mekanik *dealer* PT. HMSI di seluruh Indonesia. Kelas angkatan pertama dimulai tahun 2009. HTMT membekali calon mekanik dengan materi teoritis dan praktis yakni praktek langsung di *dealer-dealer* Hino yang ditunjuk sebagai tempat praktek. Total pelaksanaan selama 6 bulan tiap angkatan. Metode yang digunakan adalah sistem *module* (kelas teori



dengan presentase 40%) dan *On job training* (kelas praktek dengan presentase 60%).

Peserta HTMT diambil dari SMK unggulan di seluruh Indonesia. Pelatihan ini bersifat gratis, untuk mengikuti pelatihan ini peserta harus menempuh beberapa tahap seleksi yang ketat, meliputi tes teknik kemampuan dasar otomotif, psikotes, minat bakat, wawancara, serta tes kesehatan. Setelah menyelesaikan program HTMT ini seluruh siswa langsung disalurkan ke *dealer* Hino di seluruh Indonesia dengan ikatan kontrak kerja minimal dua tahun.

b. *Hino After Sales Service Management Training* (HASSMT)

HASSMT adalah program pelatihan yang terbaru yang diselenggarakan oleh *Training center* PT. HMSI, yaitu angkatan pertama baru saja diresmikan pada bulan Desember Tahun 2012 lalu. Pelatihan ini fokus pada pembinaan calon *service manager* atau calon kepala bengkel *dealer* Hino di seluruh Indonesia. Total pelaksanaan selama 6 bulan per angkatan. Metode yang digunakan adalah sistem *module* dan seminar manajemen (kelas teori dengan presentase 60%) dan *On job training* (kelas praktek dengan presentase 40%).

Peserta pelatihan diambil dari lulusan sarjana atau mahasiswa semester akhir dari Universitas pilihan di Indonesia. Angkatan pertama HASSMT diambil 8 orang mahasiswa sebagai pesertanya dari Universitas Negeri Yogyakarta. Pelatihan ini bersifat gratis, untuk mengikuti pelatihan ini peserta harus menempuh beberapa tahap

seleksi yang ketat, meliputi tes teknik kemampuan dasar otomotif, psikotes, minat bakat, kepribadian, wawancara, serta tes kesehatan.

Setelah dinyatakan lulus pada pelatihan HASSMT ini peserta langsung dikirim ke *Dealer* PT. HMSI di seluruh Indonesia sebagai asisten *service manager* selama 2 tahun dengan kontrak kerja. Ekspektasi yang baik selama 2 tahun di *dealer* akan mempercepat peserta menduduki jabatan sebagai *service manager*.

c. *Hino Quality Service (HQS) Junior Technician Module Training.*

HQS *Junior Technician Module Training* adalah bentuk dari *training* berjenjang yang wajib diikuti oleh seluruh mekanik atau teknisi yang ada di *dealer* Hino di seluruh Indonesia sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh *training center* PT. HMSI. Pelatihan ini diikuti para teknisi pemula *dealer* minimal 1 tahun kerja. Tujuan dari pelatihan ini untuk meningkatkan kualitas dan layanan mekanik Hino agar berstandar Internasional serta menjadi syarat awal untuk bisa mengikuti training jenjang berikutnya.

*Training* ini berlangsung kurang lebih 2 minggu. Materi yang diberikan dalam training ini berjumlah 38 modul. Kegiatan dalam kelas dengan mempelajari dan pembahasan modul, kemudian dari setiap modul diharuskan mengerjakan soal test dengan syarat kelulusan 100%.

d. *Hino Quality Service (HQS) Senior Technician Module Training.*

HQS *Senior Technician Module Training* adalah pelatihan jenjang kedua setelah HQS junior. Pesertanya adalah para mekanik atau teknisi yang ada di *dealer* Hino di seluruh Indonesia yang sudah mendapatkan sertifikat pelatihan HQS junior. Rentang waktu pelaksanaan HQS Junior ke HQS senior adalah minimal dua tahun. Pelaksanaan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan oleh *training center* PT. HMSI.

e. Hino Quality Service (HQS) Profesional Technician Module Training.

HQS *Senior Technician Module Training* adalah jenjang ketiga setelah HQS Junior dan HQS Senior. Pesertanya adalah para mekanik atau teknisi yang ada di *dealer* Hino di seluruh Indonesia yang sudah mendapatkan sertifikat pelatihan HQS junior serta HQS senior. Pada pelatihan ini, peserta diberikan kesempatan belajar di luar negeri, yaitu di Jepang atau di pusat pelatihan *Hino Motor Limited* Japan.

Pemegang sertifikat sampai jenjang HQS professional ini sekaligus dinyatakan memiliki hak mengajar atau sebagai instruktur teknik pelatihan untuk 2 jenjang dibawahnya, yaitu sebagai *trainer* training HQS Junior dan Senior. Harapannya adalah semakin banyak teknisi *dealer* yang mengikuti pelatihan sampai lolos pada jenjang professional ini, maka dealer tersebut mampu melaksanakan training secara intern untuk teknisi dealernya masing-masing.

f. *Hino Service Advisor (SA) Course*

Untuk meningkatkan pelayanan di dealer Hino, maka *Training center* mengelola pelatihan *Service Advisor (SA) Course*. SA merupakan sebagai sasaran pintu utama dalam melayani customer. Peserta pelatihan ini adalah *Service Advisor (SA)* yang berasal dari *dealer* Hino dari seluruh Indonesia. Pelatihan berkelanjutan ini merupakan upaya menjadikan standarisasi pelayanan dealer Hino di seluruh Indonesia.

Pelatihan ini berlangsung selama 6 hari. Materi yang diberikan yang berkaitan dengan fungsi, tugas, dan kinerja *service advisor*. Materi yang disampaikan meliputi teori dan praktek dan selalu diawali dan diakhiri dengan tes dan evaluasi sebagai tolak ukur peserta sebelum sesudah mengikuti pelatihan.

g. *Hino Sales School (HSS)*

HSS merupakan pelatihan dengan sasaran peserta seluruh *sales dealer* PT. HMSI dari seluruh Indonesia. Pelatihan ini merupakan upaya menjadikan standarisasi pelayanan penjualan kendaraan Hino kepada pelanggan di seluruh *dealer* resmi PT. HMSI yang tersebar di seluruh Indonesia. HSS dilaksanakan sebagai program insidental, dimana pelaksanaannya berdasarkan tuntutan keluaran produk-produk baru kendaraan Hino yang siap dipromosikan dan dipasarkan ke pelanggan.

h. *Prover Driver Training*

*Prover driver training* merupakan program pelatihan yang terlaksana atas kerjasama dengan permintaan dealer. Suatu dealer memberikan kesempatan kepada pelanggan dealer tersebut untuk mengirimkan para pengendara kendaraannya mengikuti pelatihan mengemudi pada jenis kendaraan-kendaraan tertentu, terutama untuk kendaraan Hino teknologi terbaru.

Pelatihan ini bertujuan memberikan standarisasi keselamatan berkendara pada jenis kendaraan tertentu keluaran Hino. Materi pelatihan meliputi etika pengemudian, pemanfaatan dan perawatan panel-panel pendukung dan sistem-sistem pada kendaraan, petunjuk pengemudian pada kendaraan tertentu dengan teknologi didalamnya agar sesuai dengan SOP yang dianjurkan. Dengan teknologi baru, misalnya penggunaan *Air Brake System* pada sistem pengereman memerlukan perlakuan yang berbeda daripada teknologi lamanya.

i. *Service Manager Course For Hino Dealer*

*Service manager course* adalah Pelatihan yang diselenggarakan kepada para *service manager* dealer Hino di seluruh Indonesia. Materi pelatihan terkait dengan target-target *Hino Quality Service* (HQS) meliputi kualitas pelayanan pelanggan, pembaruan manajemen dealer, dan manajemen SDM *dealer*. Dalam hal ini seluruh dealer resmi Hino dituntut serempak satu standarisasi dalam menjalankan proses pelayanan pelanggan dan pengembangan dealernya masing-masing.

Sehingga dari sabang sampai merauke dealer hino memiliki satu ciri khas pelayanan yang sama, yaitu Hino Quality Service atau HQS.

j. *Preventive Maintenance Training*

*Preventive Maintenance Training* atau pelatihan perawatan pencegahan adalah pelatihan teknik perawatan kendaraan-kendaraan Hino yang berada dalam suatu Perusahaan, suatu instansi maupun milik perorangan. Misalnya kendaraan Busway Trans Jakarta, Perusahaan Oto Bus, Kendaraan Hino di Pangkalan Angkatan Tentara Nasional Indonesia.

Peserta pelatihan ini adalah para teknisi kendaraan Hino dari masing-masing perusahaan maupun instansi pengguna kendaraan Hino. Peserta mendapatkan materi teknik pencegahan kerusakan dan teknik perawatan kendaraan-kendaraan Hino yang sedang dikelola oleh yang bersangkutan. Hal ini mengurangi jumlah kerusakan kendaraan Hino karena disebabkan minimnya pengetahuan pencegahan dan perawatan kendaraan.

## **H. Kerangka Berfikir**

Setiap perusahaan menjalankan aktifitas perusahaan dalam rangka mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya serta memberikan kepuasan bagi pelanggan. Perusahaan memiliki beberapa sumber daya, antara lain *man*, *material*, *machine*, *money* dan *metode* yang dikelola untuk menjalankan aktifitas pelayanan perusahaan, menjaga eksistensi dan mempertahankan keberlangsungan perusahaan dalam segala kondisi. Dari kelima sumber daya

yang dimiliki, satu sumber daya yang dianggap vital adalah *man* atau Sumber Daya Manusia (SDM). Setiap perusahaan mempunyai kepentingan terhadap perencanaan, persiapan dan pembinaan SDM melalui pelatihan-pelatihan guna memenuhi kualifikasi dan kompetensi kerja.

Pada dasarnya, program pelatihan di perusahaan menjadi salah satu kebutuhan perusahaan dalam rangka mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai karyawan perusahaan yang handal. Melalui program pelatihan yang telah disesuaikan kebutuhan, karyawan lama dan karyawan baru sama-sama mendapatkan kesempatan untuk ikut serta dalam peningkatan keterampilan, pengetahuan, mental, dan sikap kerja.

Berdasarkan misi PT. Hino Motor Sales Indonesia, yaitu mengedepankan kualitas pelayanan pelanggan, maka usaha keras PT. Hino Motor Sales Indonesia (PT.HMSI) membentuk *Training & Publication Department* yang merupakan salah satu departemen di *service division* PT. HMSI. Salah satu tugas *Training & Publication Department* adalah mengelola *Training Center* untuk menyelenggarakan berbagai macam pelatihan kepada karyawan PT Hino Motor Indonesia guna peningkatan kinerja, pembekalan calon mekanik, sosialisasi teknologi terbaru, dan lain-lain. Satu program pelatihan unggulan yang dimiliki oleh *training center* PT. HMSI adalah *Hino Technician Managemen Training* (HTMT).

*Training center* sebagai tempat pembinaan calon mekanik *dealer* memiliki tanggungjawab yang besar. Keberlangsungan program pelatihan juga tergantung pada masukan serta evaluasi dari pengguna atau dari pihak

*dealer*. Penetapan cara dan waktu evaluasi dari *training center* terkendala pada intern *training center* itu sendiri. Sehingga memunculkan indikasi bahwa *training center* belum mendapatkan gambaran kinerja tiap-tiap alumni pelatihan HTMT yang tersebar di dealer-dealer resmi Hino di Indonesia.

## **I. Pertanyaan Penelitian**

Dari kerangka berfikir diatas, selanjutnya diajukan pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Tecnician Management Trainee* di *workshop Dealer PT.HMSI*?



### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian survey. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui pendapat dari subjek. Penelitian ini untuk mengetahui kinerja alumni peserta program pelatihan HTMT di *Training Center* PT. HMSI. Peneliti pada akhirnya akan berusaha mendapatkan gambaran secara rinci dampak pelatihan HTMT yang telah dilaksanakan terhadap kinerja mereka sebagai teknisi.

Data yang diperoleh dari informan, keterangan dari dokumen, dan beberapa sumber pengambilan data, hasilnya diungkapkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan sesuai kondisi aktual kinerja alumni peserta pelatihan yang telah dan sedang berlangsung.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian Tugas Akhir Skripsi ini dilaksanakan di *Training Center* PT. Hino Motor Sales Indonesia (PT.HMSI), Jl. Gatot Subroto No. 21 KM. 5 Jatiuwung – Tangerang 15131. Penentuan tempat penelitian dengan pertimbangan bahwa *Training Center* PT. HMSI adalah satu-satunya pusat pelatihan yang dimiliki PT. HMSI yang menaungi seluruh kebutuhan pelatihan untuk calon teknisi *dealer-dealer* resmi PT. HMSI di seluruh Indonesia.

Penelitian dilaksanakan selama 3 Bulan pada bulan Maret s.d bulan Mei tahun 2013. Kegiatan penelitian tersebut meliputi observasi maupun pengumpulan data-data yang membantu.

### C. Subyek Penelitian

Peneliti dalam menentukan subjek penelitian berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung dari pengamatan dan sumber informasi tertentu. Subjek penelitian ditentukan dengan mempertimbangkan sumber informasi yang akan diungkap mengenai kinerja alumni *Hino Technician Management Training* (HTMT) di workshop dealer service PT. HMSI. Informan atau responden dipilih sebagai person yang terlibat dalam program pelatihan HTMT ini, baik sikap, kepribadian, kejujuran, komitmen sebagai pelaksana program pelatihan untuk memajukan PT. HMSI dengan aplikasi kerjanya di PT. HMSI. Peneliti menetapkan pihak yang menjadi subjek penelitian untuk pengambilan data yang akurat, yaitu kepada alumni peserta pelatihan HTMT Batch II s.d. Batch VI di *workshop dealer* PT.HMSI Tangerang yang berjumlah 8 orang.

Subjek penelitian ini memungkinkan dapat berkembang, kerana dalam penelitian ini yang penting bukan respondennya, melainkan konteks dan varian informasi yang diperoleh dari responden. Pertimbangan pemilihan responden adalah karena responden sebagai subjek pelaksanaan pembelajaran.

### D. Setting Penelitian

Penelitian dirancang menjadi 3 bagian kegiatan, yaitu (1) perijinan, (2) menemui publik, (3) menemui responden, (Sukardi, 2006: 23). *Setting* penelitian yang diambil adalah lingkungan *training center* PT.HMSI dan lingkungan *dealer* PT.HMSI Tangerang. Pemilihan setting penelitian di atas ada kaitannya dengan tujuan dan untuk memperoleh data yang akurat. Lingkungan *training center* yang dimaksud sebagai setting penelitian ini meliputi ruang kelas, ruang praktek dan sarana pendukung. Sedangkan setting penelitian di lingkungan *dealer* PT. HMSI yaitu di *workshop*.

#### **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

1. Pelatihan adalah bagian dari proses pengembangan karyawan melalui pendidikan jangka pendek atau singkat sebagai usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan maupun calon karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.
2. Pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) adalah program pelatihan yang fokus membina calon karyawan sebagai teknisi *dealer* PT. HMSI di seluruh Indonesia.
3. Kinerja teknisi yang dimaksud adalah unjuk kerja alumni pelatihan HTMT dalam mengaplikasikan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sebagai teknisi kendaraan Hino di *workshop dealer*. Tuntutan kinerja teknisi diarahkan kepada sembilan tujuan pelatihan, meliputi: Produktifitas kerja, Efisiensi, Konseptual, Kerusakan, Kecelakaan, Pelayanan, Moral, Kepemimpinan dan Karier

## F. Teknik Pengumpulan Data

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” (Sugiyono, 2009: 102). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Menurut Sugiyono (2009: 142), “angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang sudah dilengkapi dengan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban saja.

## G. Instrumen Penelitian

Penelitian naturalistik tidak ada pilihan lain sehingga menjadikan manusia sebagai instrument penelitian yang utama. Peneliti harus dalam kondisi menguasai masalah yang berkaitan dengan judul, yakni sama-sama menjadi peserta *training* yang hampir serupa dengan HTMT, yaitu *Hino After Sales Service Management Training* (HASSMT), dan latar belakang pendidikan yang mendukung yakni mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif. Bermodal pengalaman dan pengetahuan, dalam pelaksanaannya peneliti telah menentukan alat bantu agar diperoleh data yang dapat mencerminkan keadaan sebenarnya untuk diolah dan ditindak lanjuti.

Peneliti dalam penyusunan kuesioner dengan memperhatikan, yaitu susunan kata, isi dan tujuan, bahasa, dan pedoman pengisian jawaban. Pedoman isi dan tujuan mengikuti sifat dari variabel penelitian ini. Variabel

penelitian ini bersifat subjektif, yaitu semacam kepuasan mereka terhadap variable. Sehingga yang akan diukur adalah keyakinan, persepsi, dan pendapat responden. Pedoman bahasa yang dipergunakan menyesuaikan dengan kemampuan responden. Penggunaan istilah menggunakan bahasa Inggris kecuali istilah teknik akan sangat diminimalisir bahkan ditiadakan, daripada menyebabkan kebingungan responden untuk menjawab.

Penskoran instrumen dibuat dengan menggunakan skala Likert dengan empat alternatif jawaban, Suharsimi Arikunto (1995 : 248-249). Jawaban setiap instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif berupa kata-kata yang dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Gradasi nilai

| Pernyataan positif        | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Sesuai (SS)        | 4    |
| Sesuai (S)                | 3    |
| Tidak sesuai (TS)         | 2    |
| Sangat Tidak Sesuai (STS) | 1    |

Kisi-kisi angket penelitian dirancang atas masukan dan koreksi dari pihak *training center* dan dari dosen pembimbing. Adapun kisi-kisi angket penelitian yang akhirnya dapat digunakan sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi angket kinerja teknis.

| No | Indikator (aspek) | No Pernyataan | Jumlah Pernyataan (butir) |
|----|-------------------|---------------|---------------------------|
|----|-------------------|---------------|---------------------------|

|   |                     |                            |           |
|---|---------------------|----------------------------|-----------|
| 1 | Produktifitas Kerja | 1; 2; 3; 4; 5              | 5         |
| 2 | Efisiensi           | 6; 7; 8; 9                 | 4         |
| 3 | Konseptual          | 10; 11; 12; 13             | 4         |
| 4 | Kerusakan           | 14; 15; 16                 | 3         |
| 5 | Kecelakaan          | 17; 18; 19; 20             | 4         |
| 6 | Pelayanan           | 21; 22                     | 2         |
| 7 | Moral               | 23; 24; 25; 26             | 4         |
| 8 | Karier              | 27; 28                     | 2         |
| 9 | Kepemimpinan        | 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35 | 7         |
|   | <b>Total</b>        |                            | <b>35</b> |

Selanjutnya, adalah merubah skor mentah menjadi skor standar menggunakan patokan yang disusun berdasarkan Mean ideal ( $\bar{x}$ ), dan Standar Deviasi ideal (SD), menurut Endra Suanthara (2012: 30-48), adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Mean } (\bar{x}) &: \frac{1}{2} (\text{skor minimal} + \text{skor maksimal}) \\
 \text{Standar Deviasi (SD)} &: \frac{1}{4} \cdot \text{Mean} \\
 X &: \text{skor empiris} \\
 \text{Skor maksimal} &= 4 \\
 \text{Skor minimal} &= 1 \\
 \bar{x} &= \frac{1}{2} (4+1) \\
 &= 2,5 \\
 \text{SD} &= \frac{1}{4} 2,5 \\
 &= 0,6
 \end{aligned}$$

Tabel 3. Perolehan Skor Empirik dan Skor Hipotetik Tiap Aspek.

| Aspek               | Skor Empirik (X) | Data Hipotetik |      |      |        |
|---------------------|------------------|----------------|------|------|--------|
|                     |                  | Xmin           | Xmax | Mean | SD     |
| Produktifitas Kerja |                  | 5              | 20   | 12,5 | 3,125  |
| Efisiensi           |                  | 4              | 16   | 10   | 2,5    |
| Konseptual          |                  | 4              | 16   | 10   | 2,5    |
| Kerusakan           |                  | 3              | 12   | 7,5  | 1,875  |
| Kecelakaan          |                  | 4              | 16   | 10   | 2,5    |
| Pelayanan           |                  | 2              | 8    | 5    | 1,25   |
| Moral               |                  | 4              | 16   | 10   | 2,5    |
| Karier              |                  | 2              | 8    | 5    | 1,25   |
| Kepemimpinan        |                  | 7              | 28   | 17,5 | 4,375  |
| Total               |                  | 35             | 140  | 87,5 | 21,875 |

Agar penilaian/skor yang diberikan responden tidak menimbulkan kesan subyektif, maka dilakukan adanya suatu cara untuk mengkonversikan skor. Yaitu menggunakan perpencaran skor menurut area pada kurva normal. Dari pencaran kurva normal akan bisa menyusun pedoman konversi dari skor kuantitatif kepada skor kualitatif.

Jumlah Kategori = 3

Kurva Normal 6 SD = Kurva Normal/Jumlah Kategori.

Tabel 4. Pedoman Konversi Berjenjang 3 data Kuantitatif ke Data Kualitatif

| Kategori      | Skor                                             |                    |
|---------------|--------------------------------------------------|--------------------|
|               | Rumus                                            | Perhitungan        |
| Sangat sesuai | $X > x_i + 1 \text{ SD}$                         | $X > 3,1$          |
| Sesuai        | $x_i - 1 \text{ SD} < X \leq x_i + 1 \text{ SD}$ | $1,9 < X \leq 3,1$ |
| Tidak Sesuai  | $X \leq x_i - 1 \text{ SD}$                      | $X \leq 1,9$       |

Berdasarkan tabel 4. di atas, maka kinerja teknisi dinyatakan baik apabila:

- Hasil Pengukuran ini dinyatakan sangat sesuai (SS) apabila skor empirik yang diperoleh diatas 3,1
- Hasil pengukuran ini yang dinyatakan sesuai (S) bila rata-rata skor

yang diperoleh 2 sampai dengan 3,1.

Kinerja teknisi dinyatakan buruk apabila:

- a. Hasil pengukuran ini yang dinyatakan tidak sesuai (TS) bila rata-rata skor yang diperoleh kurang atau sama dengan 1,9.

Berdasarkan rumus pada tabel 4. di atas, maka dapat ditentukan perolehan skor standar tiap-tiap aspek yang diukur berdasarkan tabel perolehan skor.

Tabel 5. Perolehan Skor Standar

| Aspek               | Perhitungan             | Kategori           |
|---------------------|-------------------------|--------------------|
| Produktifitas Kerja | $X > 15,625$            | Sangat Sesuai (SS) |
|                     | $9,375 < X \leq 15,625$ | Sesuai (S)         |
|                     | $X \leq 9,375$          | Tidak Sesuai (TS)  |
| Efisiensi           | $X > 12,5$              | Sangat Sesuai (SS) |
|                     | $7,5 < X \leq 12,5$     | Sesuai (S)         |
|                     | $X \leq 7,5$            | Tidak Sesuai (TS)  |
| Konseptual          | $X > 12,5$              | Sangat Sesuai (SS) |
|                     | $7,5 < X \leq 12,5$     | Sesuai (S)         |
|                     | $X \leq 7,5$            | Tidak Sesuai (TS)  |
| Kerusakan           | $X > 9,375$             | Sangat Sesuai (SS) |
|                     | $5,625 < X \leq 9,375$  | Sesuai (S)         |
|                     | $X \leq 5,625$          | Tidak Sesuai (TS)  |
| Kecelakaan          | $X > 12,5$              | Sangat Sesuai (SS) |
|                     | $7,5 < X \leq 12,5$     | Sesuai (S)         |
|                     | $X \leq 7,5$            | Tidak Sesuai (TS)  |
| Pelayanan           | $X > 6,25$              | Sangat Sesuai (SS) |



|              |                           |                    |
|--------------|---------------------------|--------------------|
|              | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai (S)         |
|              | $X \leq 3,75$             | Tidak Sesuai (TS)  |
| Moral        | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai (SS) |
|              | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai (S)         |
|              | $X \leq 7,5$              | Tidak Sesuai (TS)  |
| Karier       | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai (SS) |
|              | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai (S)         |
|              | $X \leq 3,75$             | Tidak Sesuai (TS)  |
| Kepemimpinan | $X > 21,875$              | Sangat Sesuai (SS) |
|              | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai (S)         |
|              | $X \leq 13,125$           | Tidak Sesuai (TS)  |
| Total        | $X > 109,375$             | Sangat Sesuai (SS) |
|              | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai (S)         |
|              | $X \leq 65,625$           | Tidak Sesuai (TS)  |

## H. Keabsahan Data

Data yang diperoleh dari subyek penelitian tidak mempengaruhi kinerja dari para subyek. Data dituangkan dalam angket penelitian merupakan data yang apa adanya. Sehingga subyektifitas subyek penelitian sangat rendah. Tidak memerlukan pengukuran keabsahan data menggunakan metode-metode tertentu.

Adapun usaha yang dilakukan oleh Peneliti untuk menjaga keabsahan data yaitu dengan berkonsultasi dengan Dosen, teman mengenai angket yang akan digunakan untuk pengambilan data. Hal ini bertujuan untuk

memantapkan atau meyakinkan suatu kegiatan/masalah yang peneliti teliti. *Checking* data dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai sumber. Adapun sebagai narasumber informasi tersebut adalah pihak yang tahu, paham dengan masalah yang akan digali.

## I. Teknik Analisis Data

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Online (<http://www.kbbi.web.id/>), menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut: (1) penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yg sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb); (2) Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yg tepat dan pemahaman arti keseluruhan; (3) Penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat bagiannya dsb; (4) Penjabaran sesudah dikaji sebaik-baiknya; (5) Pemecahan persoalan yg dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.

Tidak ada satu cara tertentu yang dapat dijadikan pegangan analisis bagi semua penelitian. Penelitian ini akan menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (2011), (<http://sangat26.blogspot.com/2011/07/analisis-data-penelitian-kualitatif.html>), yang meliputi tiga tahap, yaitu:

Sejumlah langkah analisis selama pengumpulan data menurut Miles dan Huberman (2011) adalah :

- a. Meringkas data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi.

- b. Meringkas dokumen yang relevan
- c. Pembuatan catatan obyektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklasifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya, faktual atau obyektif-deskriptif.
- d. Pengembangan pendapat

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Karena kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti untuk yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan disajikan secara berturut-turut mengenai laporan hasil penelitian yang telah dilakukan meliputi deskripsi data penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

#### **A. Sekilas Tentang Pelatihan *Hino Technician Management Trainee***

Tujuan pelatihan HTMT adalah memenuhi kebutuhan akan tenaga teknisi *workshop dealer service* atau yang disebut *Hino Dealer Performant Indek* (HDPI) dari Hino Motors Indonesia. HDPI memuat prosentasi komposisi man power dealer meliputi teknisi profesional 10%, senior teknisi 14 %, junior teknisi 40 % dan sisanya adalah *new comer*. Mengingat bahwa pertumbuhan penjualan Hino yang tinggi, sedangkan peremajaan teknisi sangat terlambat. Oleh karena itu PT.HMSI mempunyai tanggung jawab menjalankan pelatihan dalam rangka mempersiapkan kebutuhan lapangan/*workshop dealer*.

Pelatihan HTMT merupakan termasuk dalam pelatihan dengan metode *On the Job Training* (OJT). Pelatihan HTMT akan mencetak calon teknisi sampai level senior teknisi. Pelatihan HTMT sangat mempertimbangkan pencapaian kurikulum baku yang sudah ditetapkan dari Hino Japan. Oleh karena itu rencana kegiatan pembelajaran ditetapkan agar seluruh muatan pembelajaran yang sudah ditetapkan dapat terlaksana seluruhnya. Rencana kegiatan hanya mengacu dari apa yang sudah ada, karena kurikulum bakunya sudah ditetapkan oleh Hino Japan. *Training center* hanya mengembangkan

kurikulum. Kurikulum bakunya adalah pada *junior technician* dan *senior technician* dengan model pembelajaran sistem *module training*. Dimana modul *junior technician* dicapai kurang lebih 9 hari, sedangkan modul *senior technician* dicapai kurang lebih 14 hari.

Muatan modul *junior technician* meliputi pengenalan produk serta pengenalan sistem dan teknologi pada berbagai kendaraan Hino. Modul *junior technician* memiliki 7 section yang dipelajari, meliputi Pengetahuan *engine, Filter, Drive Train, Chasis, Safety & Basic Work, Lubricant, Warranty Service*. Kompetensi dari *junior technician* adalah pembekalan calon teknisi untuk mahir dalam PDI (*Pre Delevery Inspection*) unit dan perbaikan serta perawatan ringan kendaraan Hino. Sedangkan modul *senior technician* berisi muatan keterampilan *overhoul* serta keterampilan analisa kerusakan. Meliputi seluruh sistem yang ada pada kendaraan Hino, yaitu *Engine, Fuel system and Lubrication, Cooling System, Charger system, Electrical system, Air Intake System, Drive Train, Brake system, Chasis, Wheel Alignment, dan System Fluida*.

Pembelajaran kelas teori dibanding kelas praktek mempunyai komposisi yang berbeda. Kelas teori sebesar 40 % dari total pertemuan, sedangkan Kelas praktek OJT sebesar 60% dari total pertemuan. Komposisi tersebut dibuat oleh *training section head* berdasarkan pengembangan kurikulum yang ada, yaitu dari modul yang suda ada, yaitu 60% untuk mencapai kebutuhan *hards kill*, dan 40% untuk mencapai kebutuhan teori dan manajemen.

Untuk mendukung pembelajaran praktek, Terdapat bermacam-macam alat bantu pelatihan. Secara umum, karena HTMT konsen pada keselamatan kerja, maka di *training center* dilengkapi dengan *device* K3, seperti *safety uniform* serta *equipment* yang meliputi alat angkat, *crane*, *stand*, dan lain-lain. Material lain yang *training center* miliki untuk mencapai target pembelajaran sesuai kurikulum adalah untuk *overhaul* meliputi unit *engine*, *transmisi*, *differential* sesuai varian yang sudah ada, serta *Special Service Tool* atau SST. Karena *device training* berupa unit-unit yang besar, maka sangat bergantung pada peran SST. Maka *training center* sediakan untuk beberapa tipe, seperti untuk *engine*, *chasis*, dan lain-lain.

Penting pula dalam rangka menghasilkan peserta didik yang baik, maka pengaruh dari instruktur pelatihan juga memiliki andil yang besar. Terutama adanya instruktur yang *qualified* akan bisa banyak berbagi ilmu dan banyak membantu pemecahan masalah teknis serta teoritis yang dihadapi oleh peserta didik. Kualifikasi Instruktur pelatihan HTMT sudah ditentukan dan memenuhi sertifikasi. Kualifikasi dan sertifikasi yang layak menjadi instruktur pelatihan adalah yang sudah menyelesaikan sertifikasi *master of instruktur* dari Hino Japan. Para master tersebut sudah mengantongi sertifikat *Hino Quality Service (HQS) Spirit Master*. Artinya, dari Hino Motors Japan sudah memberikan ijin kepada Hino Indonesia untuk menyelenggarakan program pelatihan secara mandiri.

Di *Training Center* kegiatan belajar mengajar dipimpin oleh instruktur teknik yang levelnya masih di bawah *master of instruktur*. Dengan kondisi

seperti itu, maka instruktur teknik harus mengikuti standarisasi instruktur master. Caranya adalah dengan dilakukannya *leveling*. *Leveling* bertujuan untuk menyatukan persepsi dan pemahaman secara teoritis maupun praktis dari apa yang diserap oleh instruktur master kemudian disampaikan ke instruktur teknik. Pelaksanaan *leveling* bersifat kondisional, yaitu tergantung perkembangan informasi keinstrukturan. Jika muncul materi baru, maka master instruktur yang pertama kali mendapatkan materi tersebut, selanjutnya melalui kegiatan *leveling* materi tersebut sampai pada instruktur teknik.

Cara evaluasi pelatihan HTMT adalah mengacu pada kelulusan 100%. Jika peserta pelatihan belum memenuhi 100% kelulusan, maka remedial langsung dilakukan pada saat itu juga. Selanjutnya untuk menentukan ranking menggunakan patokan yang mudah, yaitu ranking terbaik didapat oleh peserta didik yang paling sedikit melakukan remedi. Begitu juga sebaliknya dan setiap modul sudah ada pertanyaan evaluasinya.” Tiap kenaikan tingkat modul harus wajib menempuh 100% kelulusan pada modul tingkat sebelumnya.

Untuk evaluasi lulusan pelatihan, *training center* melakukan survey ke *dealer* tempat mereka bekerja. HTMT kita survey setiap satu tahun setelah mereka dilepas. Survey diarahkan kepada *user* -nya melalui angket mengenai kepuasan maupun penilaian terhadap lulusan HTMT. Jawaban akan dikirim balik ke *training center*, selanjutnya tingkat kepuasan tiap *user* dapat disajikan dalam kurva. Sehingga dapat dilihat pasang surut kepuasan *user* terhadap lulusan HTMT yang mereka pakai. Evaluasi selain untuk lulusan, dilakukan

pula evaluasi untuk program pelatihan. Evaluasi bersama pada saat bersamaan dengan *levelling*. Selain evaluasi program juga membahas semua kekurangan. Untuk mendapatkan bahan masukan pelaksanaan angkatan selanjutnya.

## **B. Deskripsi Data Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan HTMT**

Data hasil penelitian terdiri dari sembilan aspek yang merupakan penjabaran dari pencapaian tujuan pelaksanaan pelatihan yaitu aspek produktifitas kerja, aspek efisiensi, aspek konseptual, aspek kerusakan, aspek kecelakaan, aspek pelayanan, aspek moral, aspek karir, dan aspek kepemimpinan. Sembilan aspek tersebut merupakan aplikasi tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*. Dari hasil pencapaian tujuan pelatihan dengan sembilan aspek di atas, maka akan menemukan jawaban berupa deskripsi hasil yang apa adanya tentang kinerja teknisi di workshop dealer PT. HMSI Tangerang yang berstatus sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Training*.

Sembilan aspek tersebut berlaku untuk data tiap responden dari delapan responden yang ada. Pada deskripsi data berikut ini disajikan berdasarkan informasi data meliputi *mean* atau rerata dan *standar deviasi* atau simpangan baku masing-masing aspek yang diteliti. Deskripsi data juga menyajikan konversi data kategori masing-masing aspek. Selanjutnya, penyajian data dibagi menjadi dua sajian, yaitu sajian data hasil berdasarkan rerata skor perolehan tiap aspek seluruh responden dan sajian data hasil berdasarkan skor empirik tiap aspek tiap responden.



## 1. Rerata Skor Perolehan Tiap Aspek Seluruh Responden

Data kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Technician Mangement Training* (HTMT) di training center PT. HMSI Tangerang diperoleh melalui angket tertutup yang terdiri dari 35 butir pernyataan. 35 butir soal tersebut dibagi dalam 9 aspek, meliputi aspek produktifitas kerja 5 butir, aspek efisiensi 4 butir, aspek konseptual 4 butir, aspek kerusakan 3 butir, aspek kecelakaan 4 butir, aspek pelayanan 2 butir, aspek moral 4 butir, aspek karir 2 butir, dan aspek kepemimpinan 7 butir.

Dengan menggunakan rumus perhitungan yang berbeda-beda, hasil kategori sementara yang didapatkan dari rerata skor menunjukkan adanya kinerja yang baik yang ditampilkan oleh seluruh responden, yaitu 8 teknisi yang berstatus sebagai alumni program pelatihan HTMT terhadap ketercapaian 9 aspek tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*. Rekapitulasi skor empirik dari 8 responden untuk 9 kategori yang diukur adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Skor Empirik

| No | Aspek         | Skor Empirik Responden |    |    |    |    |    |    |    | Total | Rerata | Kategori |
|----|---------------|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|--------|----------|
|    |               | A                      | B  | C  | D  | E  | F  | G  | H  |       |        |          |
| 1  | Produktifitas | 14                     | 18 | 13 | 16 | 15 | 12 | 20 | 16 | 124   | 15.5   | S        |
| 2  | Efisiensi     | 12                     | 16 | 14 | 12 | 14 | 12 | 15 | 13 | 108   | 13.5   | SS       |
| 3  | Konseptual    | 12                     | 12 | 12 | 10 | 10 | 10 | 14 | 12 | 92    | 11.5   | S        |
| 4  | Kerusakan     | 8                      | 10 | 10 | 9  | 9  | 7  | 9  | 10 | 72    | 9      | S        |
| 5  | Kecelakaan    | 11                     | 16 | 14 | 11 | 14 | 12 | 16 | 14 | 108   | 13.5   | SS       |
| 6  | Pelayanan     | 6                      | 8  | 7  | 8  | 7  | 6  | 8  | 7  | 57    | 7.125  | SS       |
| 7  | Moral         | 12                     | 15 | 12 | 12 | 14 | 12 | 15 | 13 | 105   | 13.125 | SS       |
| 8  | Karier        | 6                      | 8  | 6  | 6  | 5  | 6  | 6  | 8  | 51    | 6.375  | SS       |
| 9  | Kepemimpinan  | 21                     | 23 | 21 | 20 | 20 | 21 | 26 | 23 | 175   | 21.875 | S        |

Setelah diolah dapat diketahui nilai rerata tiap aspek adalah 15,5 untuk aspek Produktifitas pada kategori *sesuai*, 13,5 untuk aspek efisiensi pada kategori *sangat sesuai*, 11,5 untuk aspek konseptual pada kategori *sesuai*, 9 untuk aspek kerusakan pada kategori *sesuai*, 13,5 untuk aspek kecelakaan pada kategori *sangat sesuai*, 7,125 untuk aspek pelayanan pada kategori *sangat sesuai*, 13,125 untuk aspek moral pada kategori *sangat sesuai*, 6,375 untuk aspek karir pada kategori *sangat sesuai* dan 21,875 untuk aspek kepemimpinan pada kategori *sesuai*. Tiap aspek menggunakan rumus perhitungan yang berbeda-beda, karena jumlah butir soal tiap aspek juga berbeda. Namun tetap sama-sama menggunakan perpencaran skor menurut area kurva normal kategori 3.

Dari perolehan rerata skor di atas, selanjutnya lebih rinci dapat diketahui pengkategorian hasil penilaian tiap aspek dari 3 kategori yang dipasang menggunakan rumus yang berbeda-beda berdasarkan jumlah soal, meliputi kinerja teknisi baik jika *sangat sesuai* dengan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*, kinerja teknisi baik jika *sesuai* dengan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*, maupun kinerja teknisi tidak baik jika *tidak sesuai* dengan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*. Kategori hasil juga digunakan untuk konversi data kuantitatif ke data kualitatif. Untuk mengetahui perolehan kategori, dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini:

Tabel 7. Tabel Perolehan Kategori dari Rerata Skor

| No.   | Aspek         | Skor Rerata | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|---------------|-------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas | 15,4        | $9,375 < X \leq 15,625$   | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi     | 13,5        | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 3     | Konseptual    | 11,5        | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan     | 9           | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan    | 13,5        | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 6     | Pelayanan     | 7,125       | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral         | 13,125      | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 8     | Karier        | 6,375       | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 9     | Kepemimpinan  | 21,875      | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |               | 111,4       | $X > 109,375$             | Sangat Sesuai  |

## 2. Skor Empirik Tiap Aspek Tiap Responden.

Skor empirik tiap aspek tiap responden digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja teknisi yang lebih mendalam dari skor perolehan tiap responden. Kategori hasil berdasarkan skor empirik yang didapatkan selanjutnya akan dibandingkan dengan kategori hasil berdasarkan rerata perolehan. Setelah diketahui kategori hasil berdasarkan rerata adalah *sangat sesuai* dan *sesuai*. dari skor empirik tiap aspek juga menyajikan skor total empirik tiap responden. Adapun hasilnya adalah kategori *sangat sesuai* sejumlah 3 responden dan 5 responden lainnya pada kategori *sesuai*, maka selanjutnya adalah mengetahui rincian perhitungan skor empirik tiap aspek di bawah ini:

Tabel 8. Skor Empirik Responden A

| No.   | Aspek         | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|---------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas | 14           | $9,375 < X \leq 15,625$   | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi     | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 3     | Konseptual    | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan     | 8            | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan    | 11           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 6     | Pelayanan     | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 7     | Moral         | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 8     | Karier        | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan  | 21           | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |               | 102          | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai         |

Tabel 9. Skor Empirik Responden B

| No.   | Aspek         | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|---------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas | 18           | $X > 15,625$              | Sangat Sesuai  |
| 2     | Efisiensi     | 16           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 3     | Konseptual    | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan     | 10           | $X > 9,375$               | Sangat Sesuai  |
| 5     | Kecelakaan    | 16           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 6     | Pelayanan     | 8            | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral         | 15           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 8     | Karier        | 8            | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 9     | Kepemimpinan  | 23           | $X > 21,875$              | Sangat Sesuai  |
| Total |               | 126          | $X > 109,375$             | Sangat Sesuai  |

Tabel 10. Skor Empirik Responden C

| No.   | Aspek         | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|---------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas | 16           | $X > 15,625$              | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi     | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 3     | Konseptual    | 10           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan     | 9            | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan    | 11           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 6     | Pelayanan     | 8            | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral         | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 8     | Karier        | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan  | 20           | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |               | 104          | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai         |

Tabel 11. Skor Empirik Responden D

| No.   | Skor Empirik Tiap Aspek | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|-------------------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas           | 14           | $9,375 < X \leq 15,625$   | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi               | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 3     | Konseptual              | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan               | 8            | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan              | 11           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 6     | Pelayanan               | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 7     | Moral                   | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 8     | Karier                  | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan            | 21           | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |                         | 102          | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai         |

Tabel 12. Skor Empirik Responden E

| No.   | Skor Empirik Tiap Aspek | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|-------------------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas           | 15           | $9,375 < X \leq 15,625$   | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi               | 14           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 3     | Konseptual              | 10           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan               | 9            | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan              | 14           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 6     | Pelayanan               | 7            | $X > 6,25$                | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral                   | 14           | $X > 12,5$                | Sangat Sesuai  |
| 8     | Karier                  | 5            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan            | 20           | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |                         | 108          | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai         |

Tabel 13. Skor Empirik Responden F

| No.   | Skor Empirik Tiap Aspek | Skor Empirik | Perhitungan Terhadap Skor | Kategori Hasil |
|-------|-------------------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas           | 12           | $9,375 < X \leq 15,625$   | Sesuai         |
| 2     | Efisiensi               | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 3     | Konseptual              | 10           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan               | 7            | $5,625 < X \leq 9,375$    | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan              | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 6     | Pelayanan               | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 7     | Moral                   | 12           | $7,5 < X \leq 12,5$       | Sesuai         |
| 8     | Karier                  | 6            | $3,75 < X \leq 6,25$      | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan            | 21           | $13,125 < X \leq 21,875$  | Sesuai         |
| Total |                         | 98           | $65,625 < X \leq 109,375$ | Sesuai         |

Tabel 14. Skor Empirik Responden G

| No.   | Skor Empirik<br>Tiap Aspek | Skor<br>Empirik | Perhitungan Terhadap<br>Skor | Kategori Hasil |
|-------|----------------------------|-----------------|------------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas              | 20              | $X > 15,625$                 | Sangat Sesuai  |
| 2     | Efisiensi                  | 15              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 3     | Konseptual                 | 14              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 4     | Kerusakan                  | 9               | $5,625 < X \leq 9,375$       | Sesuai         |
| 5     | Kecelakaan                 | 16              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 6     | Pelayanan                  | 8               | $X > 6,25$                   | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral                      | 15              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 8     | Karier                     | 6               | $3,75 < X \leq 6,25$         | Sesuai         |
| 9     | Kepemimpinan               | 26              | $X > 21,875$                 | Sangat Sesuai  |
| Total |                            | 129             | $X > 109,375$                | Sangat Sesuai  |

Tabel 17. Skor Empirik Responden H

| No.   | Skor Empirik<br>Tiap Aspek | Skor<br>Empirik | Perhitungan Terhadap<br>Skor | Kategori Hasil |
|-------|----------------------------|-----------------|------------------------------|----------------|
| 1     | Produktifitas              | 16              | $X > 15,625$                 | Sangat Sesuai  |
| 2     | Efisiensi                  | 13              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 3     | Konseptual                 | 12              | $7,5 < X \leq 12,5$          | Sesuai         |
| 4     | Kerusakan                  | 10              | $X > 9,375$                  | Sangat Sesuai  |
| 5     | Kecelakaan                 | 14              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 6     | Pelayanan                  | 7               | $X > 6,25$                   | Sangat Sesuai  |
| 7     | Moral                      | 13              | $X > 12,5$                   | Sangat Sesuai  |
| 8     | Karier                     | 8               | $X > 6,25$                   | Sangat Sesuai  |
| 9     | Kepemimpinan               | 23              | $X > 21,875$                 | Sangat Sesuai  |
| Total |                            | 116             | $X > 109,375$                | Sangat Sesuai  |

Dari pemaparan perhitungan skor empirik diatas, diketahui bahwa aspek produktifitas mendapat kategori *sangat sesuai* dari 3 responden, dan kategori *sesuai* dari 5 responden, aspek Efisiensi mendapat kategori *sangat sesuai* dari 4 responden dan kategori *sesuai* dari 4 responden, aspek konseptual mendapat kategori *sangat sesuai* dari 1 responden dan kategori *sesuai* dari 7 responden, aspek kerusakan mendapatkan kategori *sangat sesuai* dari 2 responden dan kategori *sesuai* dari 6 responden, aspek kecelakaan mendapat kategori *sangat sesuai* dari 4 responden dan kategori

*sesuai* dari 4 responden, aspek pelayanan mendapat kategori *sangat sesuai* dari 5 responden dan kategori *sesuai* dari 3 responden, aspek moral mendapat kategori *sangat sesuai* dari 3 responden dan kategori *sesuai* dari 5 responden, aspek karir mendapat kategori *sangat sesuai* dari 2 responden dan kategori *sesuai* dari 6 responden, aspek kepemimpinan mendapat kategori *sangat sesuai* dari 3 responden dan kategori *sesuai* dari 5 responden.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari analisis data penelitian, maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian tentang kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Technician management Trainee* (HTMT) yang diukur melalui pencapaian 9 tuntutan pekerjaan teknis di *workshop dealer*, adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan pencapaian kinerja alumni HTMT di workshop PT.HMSI jika ditinjau dari aspek produktifitas kerja, aspek efisiensi, aspek konseptual, aspek kerusakan, aspek kecelakaan, aspek pelayanan, aspek moral, aspek karir, dan aspek kepemimpinan. Dilihat dari sajian data hasil berdasarkan rerata skor perolehan tiap aspek seluruh responden dan sajian data hasil berdasarkan skor empirik tiap aspek tiap responden, kinerja teknisi termasuk dalam kategori *sesuai* dan *sangat sesuai* terhadap tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*. Pencapaian kinerja teknisi dari 9 aspek tuntutan pekerjaan yang diteliti, sekaligus memberikan jawaban adanya kinerja yang baik atau

buruk yang ditunjukkan para alumni program pelatihan HTMT yang pernah mereka ikuti.

*Pertama*, aspek produktifitas berdasarkan rerata skor 15,5 dengan kategori *sesuai* menunjukkan bahwa teknisi mampu menunjukkan kinerja yang baik, yaitu pencapaian produktifitas kerja. Jika diukur dari skor empirik tiap-tiap responden, maka dari delapan responden, 3 responden pada kategori *sangat sesuai* dan 5 responden pada kategori *sesuai*. Mereka mengakui produktifitas kerja mereka sendiri sesuai dengan yang diharapkan oleh *dealer*.

Pada kondisi yang sebenarnya, dari penjelasan *supervisor* membenarkan bahwa mekanik alumni HTMT memiliki produktifitas kerja yang baik di level kerja mereka sebagai mekanik junior atau *helper*. Produktifitas mereka belum bisa dikatakan sebagai produktifitas mekanik yang sebenarnya. Pekerjaan mereka masih dipengaruhi oleh mekanik senior, dikarenakan mereka belum terjun langsung ke dalam pekerjaan mereka sebagai mekanik. Sebagai mekanik junior, mereka dituntut untuk memiliki jam terbang yang banyak untuk bekal mereka menjadi mekanik senior. Karena nantinya, sebagai mekanik senior harus mampu memimpin dirinya sendiri dalam pekerjaan serta mampu mengajarkan pengetahuan yang mereka miliki terkait pekerjaan sebagai teknisi kepada mekanik junior.

Secara garis besar, supervisor menjelaskan secara apa adanya tentang peran mekanik junior dalam menangani masalah di PT. HMSI. Mekanik junior memberikan dominasi kerja terhadap unit kendaraan jauh di bawah mekanik seniornya. Dalam kurun waktu dua sampai tiga tahun terhitung setelah mereka



mulai bekerja, mekanik junior cenderung masih bekerja dalam pendampingan mekanik seniornya. Setelah masa kerja lebih dari 3 tahun, dimungkinkan mereka sudah siap dan memenuhi persyaratan sebagai mekanik senior. Mekanik senior akan memimpin dirinya sendiri dan memimpin pekerjaannya sendiri tanpa adanya pendampingan dari siapapun. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian produktifitasnya merupakan hasil dari kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Kedua*, aspek efisiensi kerja memperoleh rerata skor sebesar 13,5 dengan kategori *sangat sesuai*. Sedangkan jika diukur dari skor empirik masing-masing responden, dari delapan alumni HTMT di *workshop dealer* PT. HMSI, 4 orang pada kategori *sangat sesuai* dan 4 orang selanjutnya pada kategori *sesuai*. Dari data tersebut menunjukkan bahwa teknisi/mekanik alumni HTMT mampu mencapai tujuan pelatihan sekaligus sebagai tuntutan pekerjaan yang kedua, yaitu efisiensi kerja.

Status mereka sebagai mekanik junior juga dituntut tentang efisiensi kerjanya. Dari total waktu perbaikan yang diberikan, mereka mampu menjalankan perintah dari *leader* dan seniornya tanpa mengakibatkan waktu serta biaya tambahan perbaikan. Ketepatan peralatan yang diambil, serta meminimalisir kesalahan dalam bekerja menjadikan mereka mengakui pekerjaannya efisien.

Data di atas dibenarkan oleh *supervisor workshop*, yaitu efisiensi kerja mereka sebagai mekanik junior memang tercapai. Namun kerja mereka masih

banyak dipengaruhi oleh mekanik senior. Sebagai mekanik junior, mereka lebih banyak bekerja dibawah perintah dan arahan mekanik senior yang mendampinginya. Masa orientasi kerja teknisi junior adalah 2 sampai 3 tahun masa kerja. Sehingga, jika ingin mengetahui bagaimana efisiensi kerja teknisi yang sebenarnya, sasaran responden harus mekanik yang memiliki masa kerja rata-rata di atas tiga tahun. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian efisiensi kerjanya merupakan hasil dari kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Ketiga*, Aspek pemahaman konseptual memperoleh rerata skor 11,5 kategori *sesuai*. Sedangkan dari data skor empirik tiap responden, dari delapan responden, 1 responden pada kategori *sangat sesuai* dan 7 lainnya pada kategori *sesuai*. Data tersebut menunjukkan bahwa mekanik alumni HTMT mampu mencapai tujuan dari pelatihan sekaligus sebagai tuntutan pekerjaan yang ketiga melalui kinerja yang baik, yaitu konseptual. Kemampuan pemahaman konseptual dapat ditunjukkan dengan kecakapan mereka dalam pemikiran dan penjelasan terkait permasalahan teknik yang terjadi pada kendaraan Hino yang masuk ke *workshop dealer* PT.HMSI.

Kondisi tersebut dibenarkan oleh pengakuan *supervisor* mekanik mereka. Memang diakui sebagai mekanik yang *fresh graduate* mampu membawa hasil pemahaman konseptual selama di kelas pelatihan ke dalam dunia kerja di *workshop* yang sebenarnya. Pengetahuan teoritis yang diperoleh selama kegiatan pelatihan mampu membawa mereka pada pemahaman konseptual

yang baik. Materi pelatihan yang baik dan sesuai jika tanpa diikuti daya serap yang baik dari peserta didik, maka dalam aplikasi kerjanya tidak akan banyak menemui kendala. Teknisi yang berstatus sebagai alumni *Hino Technician Management Trainee* mampu mengaplikasikan konsep-konsep teoritisnya dengan baik sesuai kebutuhan dan kondisi lingkungan kerja. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian kemampuan konseptualnya merupakan hasil dari kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Keempat*, aspek kerusakan mendapatkan rerata skor sebesar 9 pada kategori *sesuai*. Sedangkan ditinjau dari data skor empirik tiap-tiap responden, dari delapan responden, 2 responden menyatakan *sangat sesuai* dan 6 responden menyatakan *sesuai*. Artinya bahwa mekanik alumni HTMT mampu mencapai tujuan pelatihan sekaligus sebagai tuntutan pekerjaan, yaitu mereka mampu bekerja dengan baik sehingga kerusakan yang ditimbulkan terhadap peralatan maupun unit kendaraan tidak terjadi.

Seberapapun banyaknya tuntutan dalam bekerja, keselamatan tetap menjadi prioritas. Baik keselamatan diri mekanik, keselamatan lingkungan maupun keselamatan alat. Mekanik alumni HTMT mampu bekerja dengan aman dan selamat dalam menggunakan peralatan kerja selama mereka bekerja. Memberi perlakuan yang baik dan sesuai terhadap alat dan kendaraan yang diperbaikinya. Sehingga kerusakan pada alat/SST maupun pada unit kendaraan tidak ditimbulkan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran selama pelatihan

ketika mereka diperkenalkan dalam menggunakan berbagai macam peralatan di bengkel.

Mekanik alumni HTMT mampu bekerja dengan sesuai dalam menggunakan peralatan kerja selama mereka bekerja. Memberi perlakuan yang baik dan sesuai terhadap alat dan unit kendaraan yang diperbaikinya. Sehingga kerusakan pada alat/SST maupun pada unit kendaraan tidak ditimbulkan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran selama pelatihan ketika mereka diperkenalkan dalam menggunakan berbagai macam peralatan di bengkel. Penekanan terhadap tata cara penggunaan peralatan ketepatan memilih peralatan, dan bekerja berdasarkan *Standard Operational Procedur* (SOP) sangat ditekankan saat pelatihan. Penggunaan peralatan dan pemahaman SOP di ruang praktek selama pelatihan mampu memberikan pengaruh yang baik untuk bekal mereka bekerja menghadapi pekerjaan yang sebenarnya. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan mampu meminimalisir, mencegah terjadinya kerusakan pada tools maupun unit kendaraan yang diperbaiki merupakan hasil kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Kelima*, tingkat kecelakaan kerja mekanik alumni HTMT dari data rerata skor sebesar 13,5 pada kategori *sangat sesuai*. Sedangkan menurut data empirik tiap responden, dari delapan responden, 4 responden menyatakan kategori *sangat sesuai* dan 4 responden lainnya menyatakan kategori *sesuai*. Dari data di atas menunjukkan bahwa kinerja mereka baik, sehingga kecelakaan kerja mereka sebagai mekanik adalah rendah, bahkan bisa

dikatakan *zero accident*. Mereka mampu menyesuaikan dengan baik kinerja mereka terhadap peraturan perusahaan terkait keselamatan kerja yang sangat ketat.

Mekanik alumni HTMT mampu bekerja dengan selamat tanpa menimbulkan kecelakaan kerja, tentu tidak terlepas dari besarnya peran lingkungan *workshop dealer* PT. HMSI. Regulasi tentang keselamatan kerja sudah sangat tertata dan selalu menjadi pengawasan utama. Terlebih penting terkait keselamatan kerja karena menyangkut keselamatan jiwa. Bekerja di lingkungan kendaraan yang besar yang diikuti peralatan kerja yang besaar pula tentu banyak sekali risiko adanya kecelakaan. Namun pada kondisi tesebut mekanik alumni HTMT mampu beradaptasi dengan baik mampu selalu berusaha bekerja dengan selamat, selamat untuk dirinya sendiri, keselamatan orang lain, maupun keselamatan terhadap peralatan maupun kerja. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian rendahnya tingkat kecelakaan kerja merupakan hasil dari kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Keenam*, aspek pelayanan mendapatkan rerata skor sebesar 7,125 pada kategori sangat sesuai. sedangkan dari data skor empirik masing-masing responden, dari delapan responden, 5 responden menyatakan *sangat sesuai* dan 3 responden lainnya menyatakan *sesuai*. Dari data ini menunjukkan tingkat pelayanan mereka kepada kendaraan customer adalah baik. Mereka mampu menunjukkan kinerja yang baik dalam melayani segala macam pekerjaan

perawatan maupun perbaikan kendaraan pelanggan. Mereka bekerja memberikan pelayanan kepada customer secara sama rata atau tidak membedakan perlakuan pekerjaan antara customer satu dengan customer lainnya karena suatu hal.

Pelayanan perbaikan oleh mekanik di workshop Hino memiliki standar baku yang sudah ditetapkan. Salah satunya adalah pembatasan komunikasi antara customer dengan mekanik. Keduanya tidak diberikan akses untuk menjalin komunikasi dalam ranah pekerjaan perbaikan. Jalin komunikasi customer hanya sampai service advisor dan supervisor saja. Selanjutnya mekanik/teknisi hanya menerima perintah dan arahan kerja dari keduanya. Fokus kerja teknisi diarahkan pada penyelesaian setiap masalah pada unit kendaraan. Tidak membedakan perlakuan perbaikan karena asal usul kendaraan. Selama mengikuti pelatihan HTMT juga sudah diajarkan tentang loyalitas kepada seluruh *customer*, sehingga mereka mampu menerapkan dengan baik selama bekerja. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian tingkat pelayanan kepada customer merupakan hasil kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Ketujuh*, aspek moral memperoleh rerata skor sebesar 13,125 pada kategori sangat sesuai. Sedangkan berdasarkan data skor empirik dari tiap-tiap responden, dari delapan responden, 3 responden menyatakan sangat sesuai dan 5 responden lainnya menyatakan sesuai. Data ini memberikan gambaran bahwa moral kerja mekanik alumni HTMT adalah baik. Moral kerja mereka lebih

ditunjukkan pada perbuatan maupun perkataan mereka selama dibengkel. Setiap perkataan dan perbuatan mereka tetap dalam koridor yang baik, sehingga mampu menjaga keharmonisan dalam suasana kerja. Moral kerja mereka baik dikarenakan setiap pekerjaan dianggap sesuai dengan kemampuan mereka. Kemampuan mereka tentu saja tidak terlepas dari pengetahuan dan pengalaman yang mereka dapatkan selama pelatihan HTMT. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian moralitas kerja di lingkungan *workshop dealer* merupakan hasil kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Kedelapan*, Aspek Karir memperoleh rerata skor 6,375 pada kategori sangat sesuai. Sedangkan dari data skor empirik tiap-tiap responden, dari delapan responden, 2 responden pada kategori *sangat sesuai* dan 6 responden lainnya pada kategori *sesuai*. Dari data tersebut menunjukkan bahwa mekanik HTMT mengakui karir mereka selama bekerja adalah baik. Peningkatan karir mereka ditentukan oleh pencapaian masing-masing individu. Bahwa setiap karyawan/mekanik memiliki kesempatan yang sama dalam hal pengembangan dan peningkatan karir mereka. Di PT. HMSI menerapkan beberapa aspek dalam instrument penilaian untuk dijadikan landasan perkembangan karir mereka. Hasilnya sangat ditentukan oleh setiap individu mekanik itu sendiri. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan optimisme jenjang karirnya saat ini dan kedepan merupakan hasil kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.

*Kesembilan*, Aspek kepemimpinan mendapatkan rerata skor sebesar 21,875 pada kategori sesuai. Sedangkan dari data skor empirik tiap-tiap responden, dari delapan responden, 3 responden pada kategori *sangat sesuai* dan 5 responden lainnya pada kategori *sesuai*. data tersebut adalah data pengakuan masing-masing alumni HTMT terkait jiwa kepemimpinan mereka selama bekerja di *workshop dealer* PT. HMSI. Selain kecakapan mekanik terhadap pekerjaan teknis, mereka juga dituntut berkembang dalam perkembangan jiwa kepemimpinannya. Dengan unjuk kerja seperti mampu memberi saran, masukan, koordinasi, maupun bentuk komunikasi lain, akan menunjukkan dan mendorong mereka memunculkan dan mengembangkan jiwa kepemimpinan mereka.

Mekanik alumni HTMT di *workshop* PT.HMSI menunjukkan beberapa macam karakter dalam berkomunikasi. Ada yang proaktif dan ada juga yang pasif. Untuk mengarahkan mereka berkomunikasi dengan baik, selaku atasan juga memberikan kesempatan yang sama dengan cara yang berbeda tentunya. Artinya, semua didorong untuk aktif menjalin komunikasi dengan sesama rekan kerja maupun kepada atasan, baik atas dorongan mekanik sendiri maupun karena dorongan oleh atasan. Pada hasilnya, mereka mampu berkomunikasi dengan baik sesuai karakter, tema dan permasalahan yang di komunikasikan. Kesimpulannya adalah teknisi menyatakan pencapaian peningkatan dan perkembangan jiwa kepemimpinannya merupakan hasil kinerja yang baik sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* yang pernah mereka jalani.



Kesimpulannya, pernyataan teknisi melalui angket penelitian tentang kinerjanya dalam mencapai sembilan aspek tujuan dari pelatihan sekaligus sebagai sembilan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer*, menunjukkan bahwa teknisi alumni dari pelatihan HTMT mampu menunjukkan kinerja yang baik. Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh pernyataan *supervisor*. Sehingga subyektifitas mereka dapat diminimalisir melalui pembenaran yang dinyatakan oleh supervisor. *Supervisor* membenarkan pernyataan teknisi tentu dengan pandangannya sebagai *leader* teknisi dan berdasarkan data fakta yang telah terekam sejak 2,5 tahun lalu, yaitu mulai angkatan pertama lulusan HTMT yang bekerja di *Workshop dealer* PT. HMSI Tangerang.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti menguraikan simpulan, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran yang disusun berdasarkan seluruh kegiatan penelitian mengenai kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) di *workshop dealer* PT. Hino Motors Sales Indonesia Tangerang.

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dikemukakan di bab sebelumnya, maka kesimpulan sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kinerja teknisi alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) dinyatakan baik. Terbukti mampu mencapai tuntutan-tuntutan pekerjaannya di *workshop dealer* PT.HMSI Tangerang. Dari skor rerata sembilan aspek tujuan pelatihan sekaligus sebagai Sembilan tuntutan pekerjaannya di *workshop dealer* yang diukur, aspek kecelakaan, aspek efisiensi, aspek pelayanan, aspek moral dan aspek karir mendapat kategori hasil *sangat sesuai*. Sedangkan aspek produktifitas, aspek konseptual, aspek kerusakan dan aspek kepemimpinan mendapat kategori hasil *sesuai*. Dari skor empirik tiap responden dan skor total tiap responden, juga menunjukkan ketercapaian tuntutan pekerjaan *workshop dealer* PT.HMSI Tangerang. Hal ini berarti Sembilan aspek yang dinyatakan sebagai Sembilan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer* mampu dicapai oleh teknisi alumni HTMT.

## B. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya ketercapaian kinerja teknis terhadap tuntutan pekerjaan di *workshop dealer* PT.HMSI Tangerang sebagai dampak positif dari pelatihan HTMT yang pernah mereka jalani, mengandung implikasi bahwa pentingnya dilakukan evaluasi terhadap lulusan pelatihan untuk melihat kinerja mereka menjalani tuntutan pekerjaan di tempat mereka bekerja. Hasil dari evaluasi sangat diperlukan untuk mengetahui apakah kegiatan pelatihan yang mereka ikuti sebelumnya mampu memberi dampak positif untuk menjalani tuntutan pekerjaan yang mereka hadapi sekarang. Dengan kata lain, keberhasilan mereka menghadapi tuntutan pekerjaan sebagai bagian dari keberhasilan program pelatihan saat membekali mereka pada pelatihan kerja.

## C. Keterbatasan Penelitian

Perlu disadari akan beberapa keterbatasan penelitian ini walaupun telah dilakukan usaha yang maksimal, antara lain:

1. Program pelatihan HTMT belum mampu melayani seluruh permintaan pihak *dealer* dikarenakan adanya keterbatasan ruang.
2. Evaluasi program pelatihan HTMT terhadap alumni di *workshop dealer* terealisasi untuk lokasi penempatan lulusan di PT. HMSI tangerang saja.
3. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak data-data pendukung yang seharusnya bisa penulis tampilkan pada laporan penelitian ini. Namun karena adanya peraturan perusahaan yang harus patuhi terkait keamanan aset perusahaan,

maka penulis hanya bisa menyampaikan seadanya sesuai *filtrasi* data oleh perusahaan.

4. Penggunaan angket guna mendapatkan data dari responden sangatlah riskan terhadap munculnya subyektifitas responden. Apalagi aspek dalam angket yang diukur lebih mengarah ke pencitraan responden, maka penulis menyatakan data melalui angket penelitian ini sangat sulit dikontrol.

#### **D. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah diuraikan pada penelitian ini, dengan segala kerendahan hati penulis mencoba akan merekomendasikan hasil penelitian ini yang sekiranya dapat dipertimbangkan untuk dijadikan bahan masukan bagi beberapa pihak yang berkepentingan dengan hasil atau temuan dari penelitian ini mengenai pelaksanaan program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) di PT. Hino Motors Sales Indonesia Tangerang. Pada bagian ini saran atau rekomendasi yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah:

1. Bagi peserta pelatihan

Tingkatkan kesadaran diri peserta didik untuk bisa menyerap seluruh ilmu yang diberikan saat pelatihan baik materi teori maupun materi praktek. Karena semua ilmu atau materi yang diajarkan selama pelatihan adalah sebagai bekal mereka menghadapi tuntutan pekerjaan yang sebenarnya di *workshop dealer*.

## 2. Bagi Instruktur

Para instruktur harus ikut serta dalam rangka upaya mendapatkan evaluasi dari pihak dealer dan alumni pelatihan HTMT untuk mengukur dampak pelatihan yang telah dilaksanakan terhadap tuntutan pekerjaan teknisi di *workshop dealer* alumni HTMT bekerjaraan, sebagai saran dan masukan pelatihan HTMT selanjutnya yang lebih baik

## 3. Bagi *Training Center*

Selalu memberikan kesempatan kepada seluruh pihak yang terkait, baik peserta, alumni maupun *user* segala masukan, saran dan kritik yang bersifat membangun. Sehingga *training center* selalu menunjukkan pembaruan-pembaruan di angkatan-angkatan HTMT selanjutnya bertolak dari pelatihan yang telah lalu.

## 4. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini mendiskripsikan tentang kinerja teknisi yang berstatus sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) di PT. HMSI Tangerang. Fokus penelitian ini adalah mengukur kinerja teknisi alumni HTMT melalui Sembilan tuntutan pekerjaan di *workshop dealer* yang diukur. Untuk memperbanyak kasanah karya tulis ilmiah serta manfaatnya, maka penulis menyarankan untuk penelitian sejenis selanjutnya bisa mengambil fokus penelitian yang berbeda dengan penelitian ini, meskipun judul penelitiannya sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2012). Majalah Triwulan Hino Indonesia. *Hallo Hino*. Hlm. 2
- Akhmad Sudrajat (2008). Konsep Sumber Belajar. Diakses Dari <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/04/15/sumber-belajar-untuk-mengefektifkan-pembelajaran-siswa/>. Pada Tanggal 26 April 2013, Jam 11.30 WIB
- Anonim (2011). BAB II. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29235/3/Chapter%20II.pdf>. Pada Tanggal 25 April 2013, Jam 02.00 WIB.
- Haris Mudjiman (2011), *Manajemen Pelatihan Berbasis Belajar Mandiri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- I. N. E. Endra Suanthara. (2012). Pengukuran dan Penilaian Dalam Pendidikan. Diakses dari [endrasuanthara.files.wordpress.com](http://endrasuanthara.files.wordpress.com). Pada Tanggal 24 April 2013, Jam 02.15 WIB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <http://www.kbbi.web.id/>. Pada Tanggal 14 Februari 2013. Jam 02.00 WIB
- Malayu S.P Hasibuan (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Kadarisman (2012), *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mustofa Kamil (2010), *Model Pendidikan dan Pelatihan (konsep dan aplikasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution (2006), *Asas-Asas Kurikulum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Presiden Republik Indonesia (1974), *Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 15 tanggal 13 September tentang Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan*
- Presiden Republik Indonesia (1974), *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*.
- Ria Noviana (2007). Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan. *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang

Rahmad Sahid (2011). *Analisis Penelitian Kualitatif Model Miles And Huberman*. Diakses Dari <http://sangit26.blogspot.com/2011/07/analisis-data-penelitian-kualitatif.html>. Pada Tanggal 12 Maret 2013, Jam 23.15 WIB

Sukardi (2006). *Penelitian Kualitatif-Naturalistik Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Usaha Keluarga.

Suharsimi Arikunto (1995), *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

TAP MPR RI (1993). *Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor II tentang Garis Besar Haluan Negara*.

# LAMPIRAN







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55261  
Telp. (0274) 586168 psw. 276.289.292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734  
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id) ; [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)



Certificate No. Q9C 80592

Nomor : 555/UN34.15/PL/2013

27 Februari 2013

Hal : Permohonan Ijin Observasi/Survey

Yth. Pimpinan /Direktur /Kepala /Ketua \*) : PT. HINO MOTORS SALES INDONESIA  
Jl. Gatot Soebroto Km 8.5 Tangerang Banten Indoneisa 15111  
BANTEN

Dalam rangka pelaksanaan Mata Kuliah Tugas Akhir Skripsi, kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan observasi/Survey dengan fokus permasalahan "PELAKSANAAN PROGRAM HINO TECNICIAN MANAGEMENT TRAINING (HTMT) DI TRAINING CENTRE PT. HINOMOTORS SALES INONESIA", bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut:

| No. | Nama         | NIM         | Jurusan/Program Studi      |
|-----|--------------|-------------|----------------------------|
| 1   | Eka Sugeng A | 08504241009 | Pend. Teknik Otomotif - S1 |

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu:

Nama : Dr. Zainal Arifin,

NIP : 19690312 200112 1 001

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Bekas,  
Bekas I,  
  
Sanaryo Soenarto  
NIP 19580630 198601 1 001

Tembusan:

Ketua Jurusan

\*) Coret yang tidak perlu

08504241009 No. 405

*Lampiran 2. Instrumen Penelitian*

# **INSTRUMEN PENELITIAN**

---



## **PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN HTMT**

**(STUDI KINERJA TEKNISI ALUMNI PROGRAM PELATIHAN HINO TECHNICIAN  
MANAGEMENT TRAINING (HTMT) DI WORKSHOP DEALER PT. HINO MOTORS SALES  
INDONESIA)**

**EKA SUGENG ARDIANSYAH**

**NIM : 08504241009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF  
JURUSAN TEKNIK OTOMOTIF  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
TAHUN 2013**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF  
JURUSAN TEKNIK OTOMOTIF  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Lampiran : 1 (satu) set kuesioner  
1 (satu) surat izin observasi  
Hal : Permohonan menjadi responden

Kepada Yth. Alumni HTMT Batch II s.d Batch VI

Sdr. \_\_\_\_\_

PT. Hino Motor Sales Indonesia

Dengan Hormat,

Sebelumnya perkenalkan saya, Eka Sugeng Ardiansyah. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Saat ini saya sedang menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana (S1) dan sedang melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi saya yang berjudul : “ KINERJA TEKNIISI ALUMNI PROGRAM PELATIHAN *HINO TECHNICIAN MANAGEMENT TRAINING* (HTMT) PT. HINO MOTOR SALES INDONESIA TANGERANG”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja tiap-tipa teknisi di workshop dealer PT. HMSI yang berstatus sebagai alumni program pelatihan *Hino Technician Management Trainee*.

Saya mohon kesediaan Saudara untuk berpartisipasi mengisi kuesioner terlampir. Kuesioner ini saya tujuan hanya kepada Alumni HTMT Batch II dan Batch VI. Saya menyadari meskipun kuesioner ini bersifat tidak mengikat (*voluntary*), namun saya tidak akan mampu melakukan penilaian yang berarti tentang hal-hal tersebut dalam penelitian ini tanpa bantuan dan masukan dari Saudara. Kami mohon memberikan tanda “**silang (X)**” pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan kondisi riil (sebenarnya) yang terjadi sesuai yang Saudara alami.

Masukan dari Saudara akan sangat berarti bagi tercapainya maksud dan tujuan penelitian ini dan semata-mata hanya akan kami gunakan untuk mendukung keberhasilan studi ini. Kami akan berupaya pula dari hasil penelitian ini untuk kemajuan program pelatihan HTMT kedepan yang lebih baik. Jika ada pertanyaan atau masukan bagi saya dapat disampaikan melalui nomor *handphone* saya di 081803369195. Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,  
Peneliti

Eka Sugeng Ardiansyah

### PETUNJUK PENGISIAN INSTRUMEN

1. Setiap satu pertanyaan atau pernyataan diberikan empat alternatif jawaban 4, 3, 2, dan 1.
2. Responden diminta memberikan tanda silang (X) atau memberikan tanda  $\surd$  pada kolom yang tersedia di samping kanan kalimat pernyataan, sesuai dengan kondisi/fakta yang Saudara jalani selama ini di workshop tempat Saudara bekerja.

### Instrumen Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan HTMT.

#### PETUNJUK ISIAN ANGKET:

Pilihlah salah satu dari 4 (empat) alternatif jawaban yang anda anggap paling tepat dan realistis/sesuai realita Saudara, yaitu 4 = Sangat Sesuai; 3 = Sesuai; 2 = Tidak Sesuai; 1 = sangat tidak sesuai.

| NO                    | ITEM PERNYATAAN                                                                                                                                     | ALTERNATIF JAWABAN |   |   |   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|
|                       |                                                                                                                                                     | 1                  | 2 | 3 | 4 |
| A. ProduktifitasKerja |                                                                                                                                                     |                    |   |   |   |
| 1.                    | Saya berusaha untuk hadir setiap hari kerja sesuai jadwal dan peraturan perusahaan.                                                                 |                    |   |   |   |
| 2.                    | Saya mampu menyelesaikan berbagai macam pekerjaan teknisi di <i>WorkshopDealer</i> tempat saya bekerja.                                             |                    |   |   |   |
| 3.                    | Dengan kemampuan yang saya miliki, tidak ada tugas dan pekerjaan yang menjadi beban pikiran saya.                                                   |                    |   |   |   |
| 4.                    | Masalah yang timbul Itidak disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan saya terhadap pekerjaan tersebut.                                               |                    |   |   |   |
| 5.                    | Setiap tugas dan pekerjaan dapat saya selesaikan dengan baik                                                                                        |                    |   |   |   |
| B. Efisiensi          |                                                                                                                                                     |                    |   |   |   |
| 6.                    | Saya mampu memilih <i>service tool</i> untuk pekerjaan saya dengan tepat.                                                                           |                    |   |   |   |
| 7.                    | Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan pada Surat Perintah Kerja (SPK).                                             |                    |   |   |   |
| 8.                    | Saya berusaha untuk mengganti dengan part baru bagi setiap pekerjaan yang membutuhkan penggantian.                                                  |                    |   |   |   |
| 9.                    | Saya berusaha untuk tidak melakukan sekecil apapun kesalahan dalam kerja yang dapat mengakibatkan kerusakan atau timbul masalah baru pada kendaraan |                    |   |   |   |

|                      |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <b>C. Konseptual</b> |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 10.                  | Saya mampu memahami konsep dan cara kerja komponen maupun sistem pada seluruh pekerjaan yang pernah saya kerjakan selama ini.                                                        |  |  |  |
| 11.                  | Saya mampu memberikan pengaruh yang baik, baik berupa penjelasan, masukan maupun arahan kerja kepada sesama teknisi terkait pekerjaan teknik di <i>workshop</i> tempat saya bekerja. |  |  |  |
| 12.                  | Konsep yang diajarkan saat pelatihan HTMT sesuai dengan pekerjaan yang sebenarnya saya hadapi.                                                                                       |  |  |  |
| 13.                  | Saat diperlukan, saya mampu memberikan dan mempertahankan penjelasan dengan baik kepada atasan terkait suatu konsep system tertentu dalam kendaraan.                                 |  |  |  |
| <b>D. Kerusakan</b>  |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 14.                  | Setiap melakukan pekerjaan saya berusaha untuk menggunakan peralatan/ <i>service tool</i> dengan prosedur yang benar.                                                                |  |  |  |
| 15.                  | Saya mengamati adanya kerusakan tambahan pada unit kendaraan maupun <i>servicetool</i> , mayoritas karena faktor kelalaian, bukan karena rendahnya pengetahuan.                      |  |  |  |
| 16.                  | Penyampaian materi tentang prosedur penggunaan <i>servicetool</i> selama di HTMT selaras dengan tuntutan pekerjaan Saya sekarang.                                                    |  |  |  |
| <b>E. Kecelakaan</b> |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 17.                  | Saya berusaha untuk bekerja dengan aman tanpa mengakibatkan celaka/kecelakaan.                                                                                                       |  |  |  |
| 18.                  | Saya berusaha untuk melaporkan kejadian kecelakaan kerja baik yang terjadi pada diri saya maupun terjadi pada teknisi yang lain.                                                     |  |  |  |
| 19.                  | Saya tidak pernah menyebabkan kecelakaan kerja bagi orang lain.                                                                                                                      |  |  |  |
| 20.                  | Saya mendapatkan pengetahuan Kesehatan Keselamatan Kerja (K3) selama mengikuti <i>training</i> HTMT, sesuai dengan yang diterapkan di wokshop tempat saya bekerja.                   |  |  |  |
| <b>F. Pelayanan</b>  |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 21.                  | Saya bekerja dengan tulus demi kepuasan pelanggan.                                                                                                                                   |  |  |  |
| 22.                  | Melayani sama rata ke semua pelanggan tanpa membedakan latar belakang masing-masing pelanggan.                                                                                       |  |  |  |
| <b>G. Moral</b>      |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 23.                  | Motivasi saya semakin baik karena pekerjaan yang diberikan sesuai                                                                                                                    |  |  |  |

|                        |                                                                                                     |  |  |  |  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                        | dengan kemampuan saya.                                                                              |  |  |  |  |
| 24.                    | Saya berusaha untuk berbuat sebaik mungkin kepada semua komponen <i>dealer</i> ini.                 |  |  |  |  |
| 25.                    | Tingkah laku saya bisa menjadi cermin yang baik untuk rekan kerja saya.                             |  |  |  |  |
| 26.                    | Pekerjaan di bengkel tidak mengganggu aktifitas saya dalam menjalankan kewajiban saya kepada Tuhan. |  |  |  |  |
| <b>H. Karir</b>        |                                                                                                     |  |  |  |  |
| 27.                    | Karena saya sebagai lulusan HTMT, optimis karir saya akan lebih baik dibanding teknisi lain.        |  |  |  |  |
| 28.                    | Karier saya selama ini telah mengalami peningkatan yang baik.                                       |  |  |  |  |
| <b>I. Kepemimpinan</b> |                                                                                                     |  |  |  |  |
| 29.                    | Saya mampu bekerja tim dengan baik                                                                  |  |  |  |  |
| 30.                    | Saya berusaha untuk menjadi orang berpengaruh baik di tim kerja saya.                               |  |  |  |  |
| 31.                    | Saya mampu mengelola pekerjaan dengan urut dan teratur                                              |  |  |  |  |
| 32.                    | Saya mampu memecahkan permasalahan pada pekerjaan orang lain.                                       |  |  |  |  |
| 33.                    | Saya membuka musyawarah guna membahas kendala pekerjaan yang terjadi.                               |  |  |  |  |
| 34.                    | Saya berusaha untuk memberi masukan ketika melihat rekan kerja saya bekerja keluar dari SOP.        |  |  |  |  |
| 35.                    | Saya berusaha untuk memberikan saran kepada atasan yang bersifat membangun                          |  |  |  |  |

**“TERIMA KASIH, SELAMAT BEKERJA DAN SUKSES SELALU”**

*Lampiran 3. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Skripsi*

Nama Mahasiswa : Eka Sugeng Ardiansyah  
 No. Mahasiswa : 08504241009  
 Judul TA/TAS : Kinerja Teknisi Alumni Program Pelatihan *Hino Technician Management Trainee* (HTMT) PT. Hino Motors Sales Indonesia Tangerang.  
 Dosen Pembimbing : Dr. Zaenal Arifin

| Bimb. Ke | Hari/Tanggal Bimbingan | Materi Bimbingan           | Catatan Dosen Pembimbing                                                                            | Tanda Tangan Dosen Pembimbing |
|----------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.       | 16 Desember 2012       | Konsultasi Pemilihan judul | Pilih judul yang datanya bisa kamu akses di PT. HMSI.                                               |                               |
|          |                        |                            | Data tentang Pelatihan, misalnya.                                                                   |                               |
|          |                        |                            | Jangan mempersulit diri dalam pengambilan data.                                                     |                               |
|          |                        | BAB I dan BAB II           | Permasalahan harus jelas. Kalau perlu dibuktikan dengan data. Jadi masalahmu itu tidak mengada-ada. |                               |
|          |                        |                            | Bab II dilanjut saja                                                                                |                               |
| 2.       | 04 Februari 2013       | BAB I                      | Bab I selesai, lanjut secepatnya BAB II selesai                                                     |                               |
| 3.       | 13 Februari 2013       | BAB II dan BAB III         | Bab III langsung sertakan draft instrumennya. Baik                                                  |                               |

*Lampiran 3. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Skripsi*

|    |                  |                                                             |                                                                                                                                           |  |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    |                  |                                                             | wawancara maupun kuesioner.                                                                                                               |  |
| 4. | 15 Februari 2013 | Kisi-kisi instrument, pedoman wawancara, pedoman kuesioner. | Perbaiki sesuai saran.                                                                                                                    |  |
| 5. | 28 Februari 2013 | BAB I, II, III dan angket penelitian                        | Sesuaikan sesuai saran-saran..<br><br>Minimalkan pernyataan *selalu* pada angket penelitian dengan pilihan gradasi nilai yang kamu pakai. |  |
| 6. | 11 Maret 2013    | Validasi instrument penelitian dan pedoman wawancara        | Cermati materi dan indikator- indikator dalam proses wawancara dan instrument.                                                            |  |
| 7. | 12 Mei 2013      | Semua BAB                                                   | Segera selesaikan kekurangan-kekurangannya, dan persiapkan untuk ujian segera,                                                            |  |
| 8. | 16 Mei 2013      | Konsultasi akhir                                            | ACC untuk Ujian                                                                                                                           |  |

Keterangan :

1. Mahasiswa wajib bimbingan minimal 6 kali  
Bila lebih dari 6 kali, kartu ini boleh di copy
2. Kartu ini wajib dilampirkan pada laporan TA/TAS